

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - C.P.A.**

**AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL ÁREA COMERCIAL Y
POS VENTA DE FOTON S.C.C. ENFOCADO A LA GESTIÓN
EFICIENTE DE LOS PROCESOS**

MERY STHEPANIE TAIPE CISNEROS

DIRECTOR: MGTR. IDRIAN ESTRELLA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD GERENCIAL

QUITO, ABRIL 2017

DIRECTOR:

Mgtr. Idrián Estrella

INFORMANTES:

Mgtr. Carlos Sierra

Mgtr. Verónica Apolo

DEDICATORIA

A dios por estar presente en mi vida en todo momento, y hacerme entender que en tiempos difíciles el estará ahí y solamente hay que confiar en su poder, ya que todo obra para bien por más difíciles que sean las circunstancias.

A mis padres: Miguel y Mery por ser mi pilar fundamental y formar a la excelente persona que soy ahora, por apoyarme en cada paso que doy y hacerme ver las cosas que hago mal, por saberme guiar y no dejarme sola en ningún momento, por estar presentes en los momentos más importantes de mi vida, por dejarme la mejor herencia que un padre puede dejar a su hijo “los estudios”.

A mis abuelitos: Miguel y Carmen por entregarme su amor incondicional, por ser el mejor ejemplo de lucha y perseverancia. Por enseñarme a ser humilde y recordarme a cada instante que “para un ignorante hay un inteligente”.

A mis hermanas: Kathy y Vanessa por ser las personas que me han acompañado diariamente.

A mi hijo Elian y mi esposo Claudio por su colaboración, por entregarme su amor diario y por ser la inspiración más grande que tengo.

Sthepanie

AGRADECIMIENTO

Gracias señor por concederme la familia que tengo, y por todas las pruebas puestas en mi camino, de corazón te digo gracias, porque me ayudaste a crecer como persona, a ser fuerte y a ganar experiencia en mi ámbito profesional.

A toda mi familia por estar presente en el cumplimiento de una meta grande en mi vida, la cual significa mucho para mí.

Agradezco a mis padres por todo el sacrificio que realizaron para verme culminar esta meta.

Sthepanie

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, 1

1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA, 3

- 1.1 BASE LEGAL, 3
- 1.2 UBICACIÓN, 4
- 1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE FOTON DEL ECUADOR S.C.C., 5
- 1.4 MERCADO, 7
 - 1.4.1 Competencia, 9**
 - 1.4.2 Ubicación de la marca Foton del Ecuador S.C.C. en el mercado de Ecuador, 10**
- 1.5 CADENA DE VALOR, 14
- 1.6 PRINCIPALES CLIENTES, 16
- 1.7 PRINCIPALES PROVEEDORES, 16
- 1.8 SERVICIO ADICIONALES, 16
- 1.9 ORGANIGRAMA DE FOTON DEL ECUADOR S.C.C., 17
- 1.10 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, 19
 - 1.10.1 Misión, 19**
 - 1.10.2 Visión, 19**
 - 1.10.3 Objetivos de la sociedad, 19**
 - 1.10.4 Objetivos del Área Comercial, 20**
 - 1.10.5 Objetivos del Área de Posventa, 20**
 - 1.10.5.1 Objetivos del área de Servicio, 20
 - 1.10.5.2 Objetivos del área de Repuestos, 21
 - 1.10.6 Principios y valores institucionales, 21**
- 1.11 DIAGNÓSTICO FINANCIERO, 21
 - 1.11.1 Balance general comparativo Foton del Ecuador S.C.C. 2015 – 2014, 21**
 - 1.11.2 Estado de pérdidas y ganancias corporativo 2015-2014, 26**

2 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERATIVA, 31

- 2.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA OPERATIVA, 31
- 2.2 OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA OPERATIVA, 32
 - 2.2.1 Objetivos, 32**
 - 2.2.2 Alcance, 32**
- 2.3 ETAPAS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA, 33
- 2.4 GESTIÓN DE PROCESOS, 35
 - 2.4.1 Definición de Gestión de Procesos, 35**
 - 2.4.2 Objetivo de la Gestión de Procesos, 36**

- 2.5 PROCESO, 36
 - 2.5.1 Análisis de Procesos, 36**
- 2.6 EFICIENCIA, 37
- 2.7 EFICACIA, 37
- 2.8 RIESGO, 37

3 RELEVAMIENTO DE PROCESOS, 38

- 3.1 ÁREA DE POSVENTA, 38
- 3.2 ÁREA COMERCIAL, 39
- 3.3 PROCESOS DEL ÁREA DE POSVENTA, 40
 - 3.3.1 Procesos del área de Servicio, 40**
 - 3.3.1.1 Proceso de Garantías, 40
 - 3.3.1.1.1 Evaluación de control interno del proceso de garantías, 43
 - 3.3.1.2 Proceso de Facturación de Servicios, 44
 - 3.3.1.2.1 Evaluación de control interno del proceso de facturación de servicios, 46
 - 3.3.2 Procesos del área de Repuestos, 47**
 - 3.3.2.1 Proceso de compras locales de repuestos, 47
 - 3.3.2.1.1 Evaluación de control interno del proceso de compras locales de repuestos, 48
 - 3.3.2.2 Proceso de Facturación de Repuestos, 49
 - 3.3.2.2.1 Evaluación de control interno del proceso de Facturación de Repuestos, 50
- 3.4 PROCESOS DEL ÁREA COMERCIAL, 51
 - 3.4.1 Proceso de Venta de Vehículos, 51**
 - 3.4.1.1 Evaluación de control interno del proceso de Venta de Vehículos, 54
 - 3.4.2 Proceso de Facturación de Vehículos, 55**
 - 3.4.2.1 Evaluación de control interno del proceso de Facturación de Vehículos, 58

4 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO, 59

- 4.1 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO DE GARANTÍA, 60
 - 4.1.1 Prueba de cumplimiento del Proceso de Garantías, 61**
 - 4.1.2 Observación en la prueba de cumplimiento del Proceso de Garantías, 66**
- 4.2 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS, 69
 - 4.2.1 Prueba de cumplimiento del Proceso de Facturación de Servicio, 70**
 - 4.2.2 Observación de la Prueba de Cumplimiento del Proceso de Facturación de Servicios, 75**
- 4.3 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO DE COMPRAS LOCALES REPUESTOS, 78
 - 4.3.1 Prueba de cumplimiento proceso de compras locales, 78**
 - 4.3.2 Observación prueba de cumplimiento de compras locales, 84**
- 4.4 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO DE FACTURACIÓN REPUESTOS, 86
 - 4.4.1 Prueba de cumplimiento proceso de importación de repuestos, 86**
 - 4.4.2 Observación prueba de cumplimiento de facturación de repuestos, 91**

- 4.5 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO VENTA DE VEHÍCULOS, 93
 - 4.5.1 Prueba de cumplimiento proceso de venta de vehículos, 93**
 - 4.5.2 Observación prueba de cumplimiento de venta de vehículos, 97**
- 4.6 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS, 98
 - 4.6.1 Prueba de cumplimiento proceso de facturación de vehículo, 98**
 - 4.6.2 Observación prueba de cumplimiento de facturación de vehículos, 102**

5 MARCO CONCLUSIVO, 103

- 5.1 CONCLUSIONES, 103
- 5.2 RECOMENDACIONES, 104

REFERENCIAS, 106

ANEXOS, 108

- Anexo 1: Reglamento Interno, 109
- Anexo 2: Código de Honor, 110
- Anexo 3: Valores Corporativos, 111
- Anexo 4: Prueba de Cumplimiento del Proceso de Garantías, 112
- Anexo 5: Prueba de Cumplimiento Proceso de Facturación de Servicios, 115
- Anexo 6: Prueba de Cumplimiento Proceso de Compras Locales, 118
- Anexo 7: Prueba de cumplimiento del proceso Facturación de Repuestos, 123
- Anexo 8: Prueba de Cumplimiento de Venta de Vehículos, 128
- Anexo 9: Prueba de Cumplimiento Facturación de Vehículos, 130

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Camiones Foton del Ecuador S.C.C.,	6
Tabla 2: Van's Foton del Ecuador S.C.C.,	6
Tabla 3: Mercado Vehicular,	7
Tabla 4: Venta Van's por competidores,	11
Tabla 5: Participación Van's por origen (unidades),	11
Tabla 6: Venta camiones por competidores,	13
Tabla 7: Participación Camiones por Origen (unidades),	14
Tabla 8: Cadena de Valor,	15
Tabla 9: Balance General Comparativo 2015-2014 Foton del Ecuador S.C.C.,	22
Tabla 10: Cartera Vencida a Diciembre de 2015,	24
Tabla 11: Detalle de inventario a Diciembre de 2015,	24
Tabla 12: Estado de Pérdidas y Ganancias comporativo 2015-2014 Foton del Ecuador S.C.C.,	27

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1: Ubicación Foton del Ecuador S.C.C, Quito, 4
Figura 2: Foton del Ecuador S.C.C., Quito, 4
Figura 3: Ubicación Foton del Ecuador S.C.C., Guayaquil, 5
Figura 4: Foton del Ecuador S.C.C., Guayaquil, 5
Figura 5: Venta Anual de Van's y Camiones, 8
Figura 6: Logotipos de Competencia en Van's, 9
Figura 7: Logotipos de competencia en Camiones, 10
Figura 8: Participación Van's por Origen (porcentaje), 12
Figura 9: Participación camiones por origen (porcentaje), 14
Figura 10: Organigrama Foton del Ecuador S.C.C., 17
Figura 11: Organigrama Área Comercial y Pos Venta Foton del Ecuador S.C.C., 18
Figura 12: Estructura del activo Foton del Ecuador, 23
Figura 13: Estructura del Pasivo y Patrimonio, Foton del Ecuador S.C.C., 25
Figura 14: Venta de Camiones, Foton del Ecuador, 28
Figura 15: Pérdida Neta Comparativa, Foton del Ecuador S.C.C., 28
Figura 16: Evolución del Gasto (miles de US\$), Foton del Ecuador S.C.C., 29
Figura 17: Fases de la Auditoría Operativa, 33

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente Foton del Ecuador S.C.C. es una compañía importadora y comercializadora de vehículos de pasajeros, camiones livianos y pesados, repuestos, partes y accesorios, así como prestadora de servicios relacionados al sector automotor. La compañía se encuentra aplicando políticas y procesos generales, los cuales son requeridos por su grupo económico, sin embargo la Administración no cuenta con una idea clara de cómo aplicar un sistema de control interno adecuado, que permita enfocar sus esfuerzos a los temas críticos de negocio.

El objetivo de este trabajo es desarrollar una auditoría operativa al área comercial de Foton S.C.C. que permitirá un estudio detallado acerca de sus procesos internos, describiendo y analizando cada uno de ellos, para así evaluar la gestión eficiente de los mismos con el fin de ayudar a la gerencia a ser más proactiva.

Dentro de los resultados más relevantes se evidenció que no existe aprobación, difusión y comunicación a los empleados sobre los procesos existentes, los empleados no tienen claro cuáles son sus funciones debido a que muchos de ellos desempeñan varios cargos lo cual influye mucho en el cumplimiento de objetivos.

INTRODUCCIÓN

Foton del Ecuador S.C.C. se fundó en el año 2012, en el cual se firmó el primer Contrato de Distribución con FOTON MOTOR CO para la comercialización de camiones ligeros, medianos y pesados, así como para furgonetas.

En septiembre de 2013 se inicia operaciones mediante la apertura de dos sucursales, una en Quito y otra en Guayaquil, ofreciendo al público la gama completa de productos: camiones livianos, medianos, pesados y furgonetas.

En el año 2014 Foton del Ecuador S.C.C. vendió 192 unidades por un monto total de US\$ 5.3 millones, siendo el modelo más vendido la furgoneta View-C.

El principal socio accionista de Foton del Ecuador S.C.C. es Automotores y Anexos S.A. – AYASA con el 99% de aportación, compañía matriz ubicada en Quito, Ecuador y Foton China con el 1% aportación.

Automotores y Anexos S.A. AYASA define el Gobierno Corporativo y las políticas generales de todas sus compañías filiales; de igual forma, AYASA realiza funciones de “back office” (departamentos con actividades de apoyo al negocio) para varios de los principales procesos, por lo cual el control interno es compartido entre matriz y filiales.

Por esta razón Automotores y Anexos S.A. AYASA realiza funciones de “back office” (departamentos con actividades de apoyo al negocio) a Foton del Ecuador S.C.C. los cuales son:

- Compras locales e importación – cuentas por pagar – pagos.
- Logística y distribución.
- Contable – financiero.
- Cuentas por cobrar – cobros.

AYASA mantiene un sistema de control interno eficiente y efectivo, el mismo que es evaluado anualmente por Auditoría Externa (Deloitte & Touche, 2012, 2013 y 2014) y (Price Wáter House Coopers PWC, 2015 y 2016).

Como alcance del presente estudio se ha definido realizar una auditoría operativa a los principales procesos del área comercial y posventa de Foton del Ecuador S.C.C.

Al ser Foton del Ecuador S.C.C. una sociedad cuya operación inició a finales del 2013 con una venta de 13 unidades, obteniendo un crecimiento razonable en el 2014 por la venta de 192 unidades, y una disminución en el 2015 por la venta de 103 unidades.

La importancia de que se realice una auditoría operativa es demasiado primordial, ya que permitirá lograr cumplir los objetivos y obtener una mejor eficiencia en la gestión de los procesos.

1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1 BASE LEGAL

La mayoría de las disposiciones legales en que se ampara la creación de una sociedad civil comercial se encuentra regulada y establecida en el XXVI de Código Civil Ecuatoriano:

“Art. 1957.- Sociedad o compañía es un contrato en que dos o más personas estipulan poner algo en común, con el fin de dividir entre sí lo beneficios que de ello provengan” (Código Civil Ecuatoriano, 2015).

Art. 1965.- La sociedad, sea civil o comercial, puede ser colectiva, en comandita, o anónima.

Es sociedad colectiva aquella en que todos los socios administran por sí o por un mandatario elegido de común acuerdo.

Es sociedad en comandita aquella en que uno o más de los socios se obligan solamente hasta el valor de sus aportes.

Sociedad anónima es aquella en que el fondo social es suministrado por accionistas que sólo son responsables por el valor de sus acciones (Código Civil Ecuatoriano, 2015).

Art. 1969.- No expresándose plazo o condición para que tenga principio la sociedad, se entenderá que principia a la fecha del mismo contrato; y no expresándose plazo o condición para que tenga fin, se entenderá contraída por toda la vida de los asociados, salvo el derecho de renuncia (Código Civil Ecuatoriano, 2015).

“Art. 1970.- Los contratantes pueden fijar las reglas que tuvieran por convenientes para la división de ganancias y pérdidas” (Código Civil Ecuatoriano, 2015).

1.2 UBICACIÓN

Foton del Ecuador S.C.C. desarrolla sus actividades en las ciudades de Quito y Guayaquil, las mismas están ubicadas en la Av. Galo Plaza Lasso y, Av. 10 de Agosto, Quito; y en la Av. Juan Tanca Marengo Km 2.5, junto a Automotores y Anexos, Guayaquil.



Figura 1: Ubicación Foton del Ecuador S.C.C., Quito

Fuente: (Google Maps, s.f.)



Figura 2: Foton del Ecuador S.C.C., Quito

Fuente: (Foton del Ecuador S.C.C.)

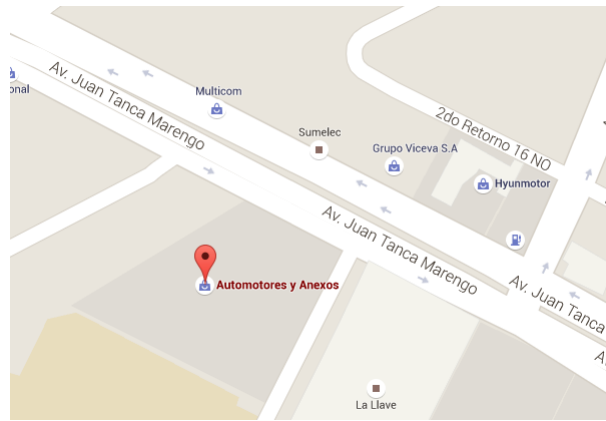


Figura 3: Ubicación Foton del Ecuador S.C.C., Guayaquil

Fuente: (Google Maps, s.f.)




Figura 4: Foton del Ecuador S.C.C., Guayaquil

Fuente: (Foton del Ecuador S.C.C.)

1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE FOTON DEL ECUADOR S.C.C.

Foton del Ecuador S.C.C. vende camiones y van's, y ofrece a sus clientes el servicio de taller para la realización de mantenimientos periódicos y también dispone de repuestos para los modelos que ofrece. (Véase Tablas 1 y 2).

Tabla 1: Camiones Foton del Ecuador S.C.C.

	AUMAN	
	Modelos	Margen
	12 Toneladas	35%
	GTL 30 Toneladas	27%
	TX 45 Toneladas	30%
	GTL 45 Toneladas (camión)	31%
	1. Se cuenta con planes de financiamiento. 2. Extenso stock de repuestos. 3. Servicio especializado de talleres.	
	AUMARK	
	Modelos	Margen
	Camión/2.5 Toneladas	33%
	Camión/3.9 Toneladas	37%
	Camión/5.1 Toneladas	37%
	Camión/7 Toneladas	45%
	1. Se cuenta con planes de financiamiento. 2. Extenso stock de repuestos. 3. Servicio especializado de talleres.	
	AUMAN GTL (VOLQUETA)	
	Modelos	Margen
	10JSD200 (PTO) 6x4	34%
	1. Se cuenta con planes de financiamiento. 2. Extenso stock de repuestos. 3. Servicio especializado de talleres.	

Fuente: Departamento Administrativo Financiero Foton

Tabla 2: Van's Foton del Ecuador S.C.C.

	GRANTOUR MINI VAN	
	Modelos	Margen
	Mini Van	40%
	1. Se cuenta con planes de financiamiento. 2. Extenso stock de repuestos. 3. Servicio especializado de talleres.	

Fuente: Departamento Administrativo Financiero Foton

1.4 MERCADO

En el mercado que se encuentra la venta de camiones y Van's de Foton del Ecuador S.C.C., podemos observar que desde el año 2006 hasta el año 2008 existió una tendencia alcista en las ventas nacionales de Camiones y furgonetas, en el 2009 el gobierno implementó salvaguardias a la importación de vehículos lo que obligó a que sus precios se incrementen notoriamente, algunas empresas mantuvieron sus precios pero castigaron sus márgenes, esto con el fin de no perder posicionamiento en el mercado; luego a partir del 2010 vuelve la tendencia alcista hasta el 2012.

A partir del año 2014 la venta de van's y camiones bajó debido a que comenzó la restricción a la importación de automóviles. (Véase en Tabla 3)

Tabla 3: Mercado Vehicular

MERCADO VEHICULAR							
VENTAS HISTÓRICAS POR SEGMENTO (unidades)							
Año	Automóviles	Camionetas	SUV'S	VAN'S	Camiones	Buses	Total
2006	42,932	19,251	15,968	1,563	8,669	1,175	89,558
2007	38,565	20,660	19,769	1,917	9,570	1,297	91,778
2008	46,846	27,963	22,710	2,207	11,521	1,437	112,684
2009	35,869	21,336	24,727	1,895	7,919	1,018	92,764
2010	57,278	27,808	32,972	3,702	9,180	1,232	132,172
2011	62,585	27,469	31,712	5,678	10,788	1,661	139,893
2012	53,526	23,922	27,118	4,463	10,954	1,463	121,446
2013	47,102	22,047	27,067	5,159	11,085	1,352	113,812
2014	47,851	23,244	30,634	5,355	11,673	1,303	120,060
2015	30,298	15,074	21,803	4,259	8,210	1,665	81,309
2016	27,771	11,071	17,045	2,298	3,948	1,422	63,555

Fuente: (Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador - AEADE, s.f.)

En el año 2015 se preveía importar 50.000 unidades, pero el cupo se redujo a 25.617 vehículos, con un monto de US\$ 300 millones anuales mismos que se repartían entre

46 importadores según lo establecido por el Comité de Comercio Exterior. Adicionalmente, se fijó una sobretasa arancelaria del 45% que aplica al sector automotriz por 15 meses.

En el año 2016 el cupo bajó a US\$ 280 millones para todo el sector, divididos en los cuatro trimestres, cada uno con un cupo de US\$ 70'170231,82, con la diferencia de que se abrió la importación a todo el que quiera importar, siempre y cuando sean más de os vehículos.

Debido a la catástrofe natural ocurrida en el mes de abril 2016 no se retiró la sobretasa fijada en el año 2015.

Consecuentemente, por las restricciones establecidas y por la situación económica del país se muestra en el (Figura 5) la disminución en ventas de Van's y Camiones.

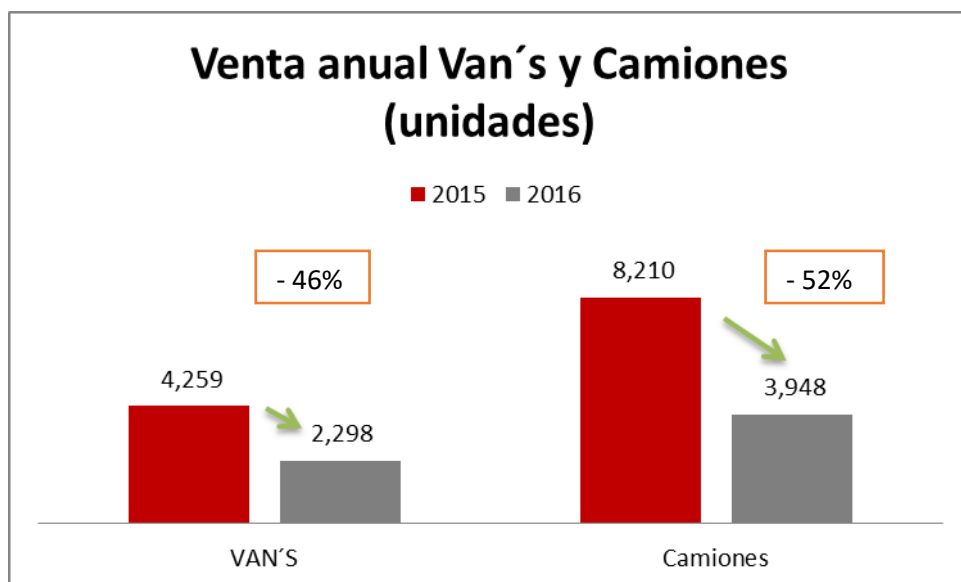


Figura 5: Venta Anual de Van's y Camiones

Fuente: (Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador - AEADE, s.f.)

1.4.1 Competencia

Entre la competencia que tiene Foton del Ecuador S.C.C. en la venta de Van's se encuentran las siguientes marcas:

- Chevrolet
- Chery
- Hyundai
- Golden Dragon
- Toyota
- Volkswagen
- DongFeng
- Jac
- Kia
- Faw



Figura 6: Logotipos de Competencia en Van's

Fuente: Google

Principal competencia de Foton en la venta de camiones:

- Chevrolet
- Hino
- Jac
- Hyundai
- Kenworth
- Kia
- Mitsubishi Motors



Figura 7: Logotipos de competencia en Camiones

Fuente: Google

1.4.2 Ubicación de la marca Foton del Ecuador S.C.C. en el mercado de Ecuador

En cuanto al mercado de VAN'S las marcas que lideran principalmente son:

- Chevrolet con una participación del 33%
- Chery con una participación del 16%
- Hyundai con una participación del 11%

Foton por su parte tiene apenas una participación del 2% en todo el mercado.

Tabla 4: Venta Van's por competidores

VENTAS VAN'S 2015 POR COMPETIDORES		
MARCA	VENTAS	ORIGEN
CHANGHE	3	CHINA
CHERY	695	CHINA
CHEVROLET	1445	CHINA/USA
CITRÖEN	83	ALEMANIA/FRANCIA
DONGFENG	557	CHINA
FAW	202	CHINA
FIAT	68	BRASIL
FOTON	68	CHINA
GOLDEN DRAGON	117	CHINA
HONDA	22	USA
HYUNDAI	495	KOREA
JAC	55	CHINA
KIA	127	KOREA
LIFAN	87	CHINA
MERCEDES BENZ	18	ARGENTINA
TOYOTA	158	INDONESIA/JAPON
VOLKSWAGEN	196	ALEMANIA
TOTAL	4396	

Fuente: Departamento Administrativo Financiero Foton

Cabe señalar también que el producto proveniente de China es quien tiene la mayor participación en el mercado.

Tabla 5: Participación Van's por origen (unidades)

PARTICIPACIÓN POR ORIGEN		
ORIGEN	VENTAS VAN'S 2015	PARTICIPACIÓN
ALEMANIA	217	5%
ARGENTINA	18	0%
BRASIL	68	2%
CHINA	3206	73%
FRANCIA	62	1%
INDONESIA	152	3%
JAPON	6	0%
KOREA	622	14%
USA	45	1%
TOTAL	4396	100%

Fuente: Departamento Administrativo Financiero Foton

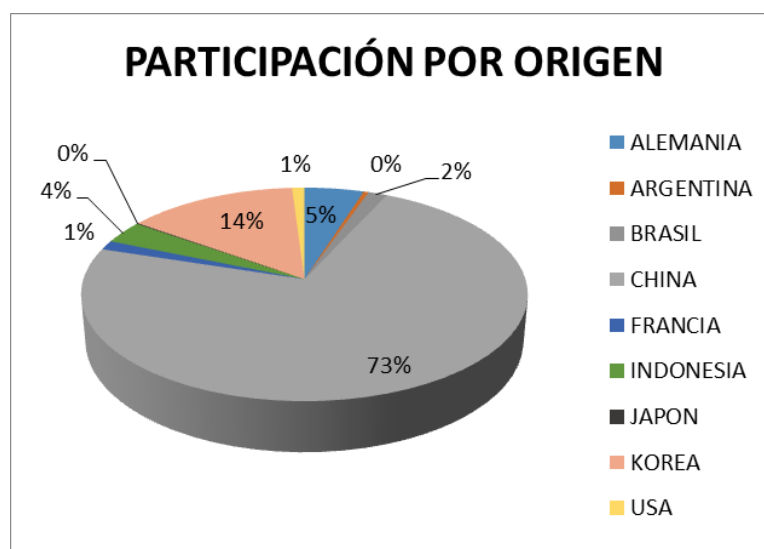


Figura 8: Pariticipación Van's por Origen (porcentaje)

Fuente: Departamento Administrativo Financiero Foton

En cuanto al mercado de Camiones las marcas que lideran principalmente son:

- Chevrolet con una participación del 31%
- Hino con una participación del 28%
- Jac con una participación del 10%
- Hyundai con una participación del 9%

Foton por su parte tiene apenas el 0.4% en todo el mercado.

Tabla 6: Venta camiones por competidores

VENTAS CAMIONES 2015 POR COMPETIDORES		
MARCA	VENTAS	ORIGEN
BEIBEN	49	CHINA
CHERY	11	CHINA
CHEVROLET	2497	JAPON
DAEWOO	31	KOREA
DONGFENG	170	CHINA/JAPON
FORDLAND	13	CHINA
FOTON	36	CHINA
FREIGHTLINER	96	MEXICO/USA
HINO	2283	COLOMBIA/JAPON
HYUNDAI	729	KOREA
INTERNATIONAL	118	MEXICO
JAC	803	CHINA
JMC	121	CHINA
KENWORTH	179	MEXICO/USA
KIA	527	KOREA
MACK	63	USA
MERCEDES BENZ	85	ALEMANIA/BRASIL
MITSUBISHI	135	JAPON
NISSAN DIESEL	78	JAPON/USA
QMC	36	CHINA
SINOTRUK	15	CHINA
VOLKSWAGEN	32	BRASIL
OTROS	72	
TOTAL	8179	

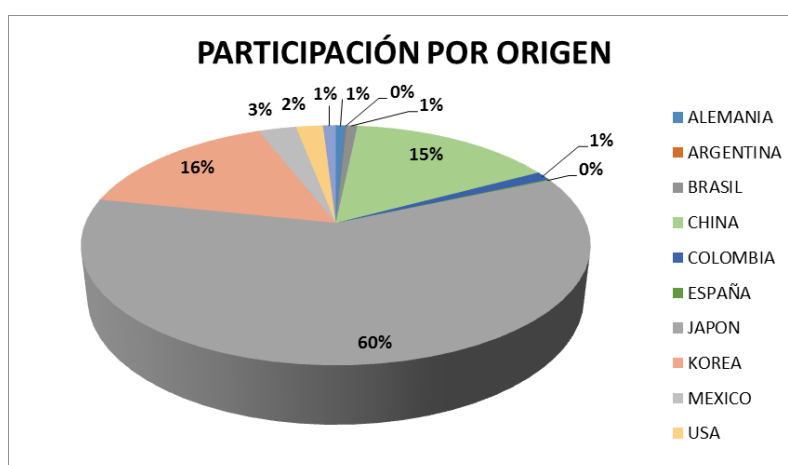
Fuente: Departamento Administrativo Financiero Foton

En este segmento el producto proveniente de Japón es quien tiene la mayor participación en el mercado.

Tabla 7: Participación Camiones por Origen (unidades)

<i>PARTICIPACIÓN POR ORIGEN</i>		
ORIGEN	VENTAS CAMIONES 2015	PARTICIPACIÓN
ALEMANIA	64	1%
ARGENTINA	4	0%
BRASIL	66	1%
CHINA	1269	16%
COLOMBIA	98	1%
ESPAÑA	11	0%
JAPON	4897	60%
KOREA	1287	16%
MEXICO	236	3%
USA	168	2%
OTROS	79	1%
TOTAL	8179	100%

Fuente: Departamento Administrativo Financiero Foton

**Figura 9: Participación camiones por origen (porcentaje)**

Fuente: Departamento Administrativo Financiero Foton

1.5 CADENA DE VALOR

Tiene su origen en Michael Porter, profesor de Harvard que estableció en sus libros “Estrategia Competitiva” y “Ventaja Competitiva”, un marco para analizar empresas dentro de sus sectores industriales, nivel de competencia y la forma de establecer su estrategia de manera que le permita obtener una posición ventajosa respecto a sus competidores.

Es la herramienta más común para medir las prestaciones de una empresa, tomando en consideración una serie de actividades y procesos relacionados con su operatividad. Estas actividades son divididas en dos grupos:

- Las actividades primarias: son las que participan efectivamente al negocio de la empresa y a la creación de valor en el producto.
- Las actividades de soporte: son las que no afectan directamente el negocio de la empresa, pero son necesarias para que la empresa pueda funcionar de un modo correcto. (Martín, 2011)

En el análisis que se ha llevado a cabo, se han tomado en consideración a las siguientes actividades:

Tabla 8: Cadena de Valor

ACTIVIDADES DE APOYO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA		
	Elaboración del presupuesto con la ayuda de un representante de cada área		
	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL		
	Contratación de personal capacitado, buen clima laboral		
	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD		
	Obtener información financiera confiable para la toma de decisiones, pago a proveedores.		
	LOGÍSTICA		
	Almacenamiento y transporatción de vehículos, repuestos.		
	CARTERA		
	Cobranza de cliente manteniendo una cartera saludable.		
	IMPORTACIÓN		
	Importar vehículos y repuestos para la venta de los mismos		
ACTIVIDADES PRIMARIAS	ÁREA COMERCIAL	ÁREA DE POSVENTA	
		ÁREA DE SERVICIO	ÁREA DE REPUESTOS

Fuente: Foton del Ecuador

1.6 PRINCIPALES CLIENTES

Los principales clientes de Foton del Ecuador S.C.C. son todos los transportistas que trabajen en cooperativas, o empresas de transporte de materiales, o particulares.

1.7 PRINCIPALES PROVEEDORES

El mayor y principal proveedor de Foton del Ecuador S.C.C. es Foton China a los mismos que se les compra los camiones livianos y pesados y las furgonetas, y repuestos.

1.8 SERVICIO ADICIONALES

Foton del Ecuador además de la venta de camiones livianos, camiones pesados y furgonetas ofrece a sus clientes servicio de taller y venta de repuestos.

1.9 ORGANIGRAMA DE FOTON DEL ECUADOR S.C.C.

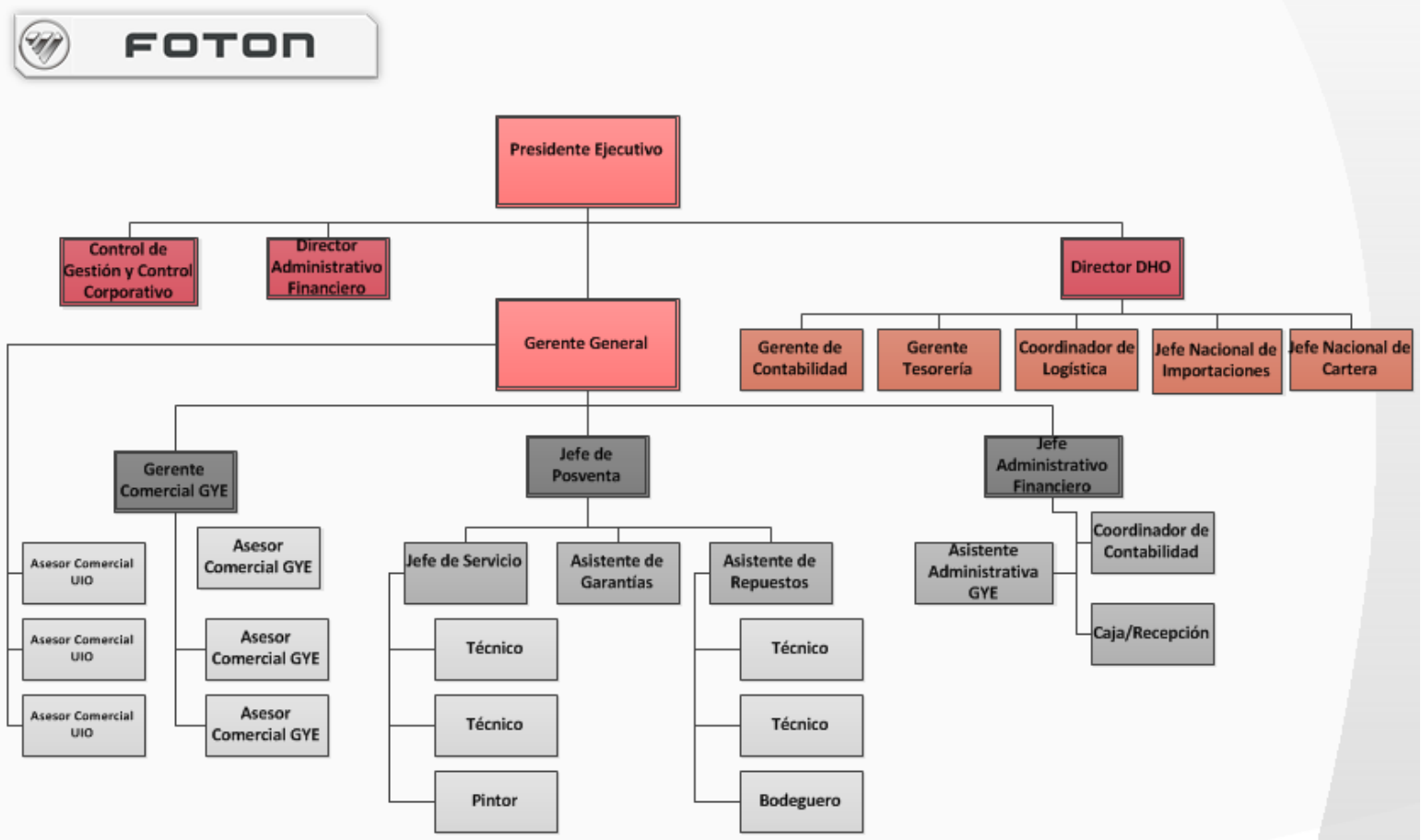


Figura 10: Organigrama Foton del Ecuador S.C.C.

Fuente: Foton del Ecuador

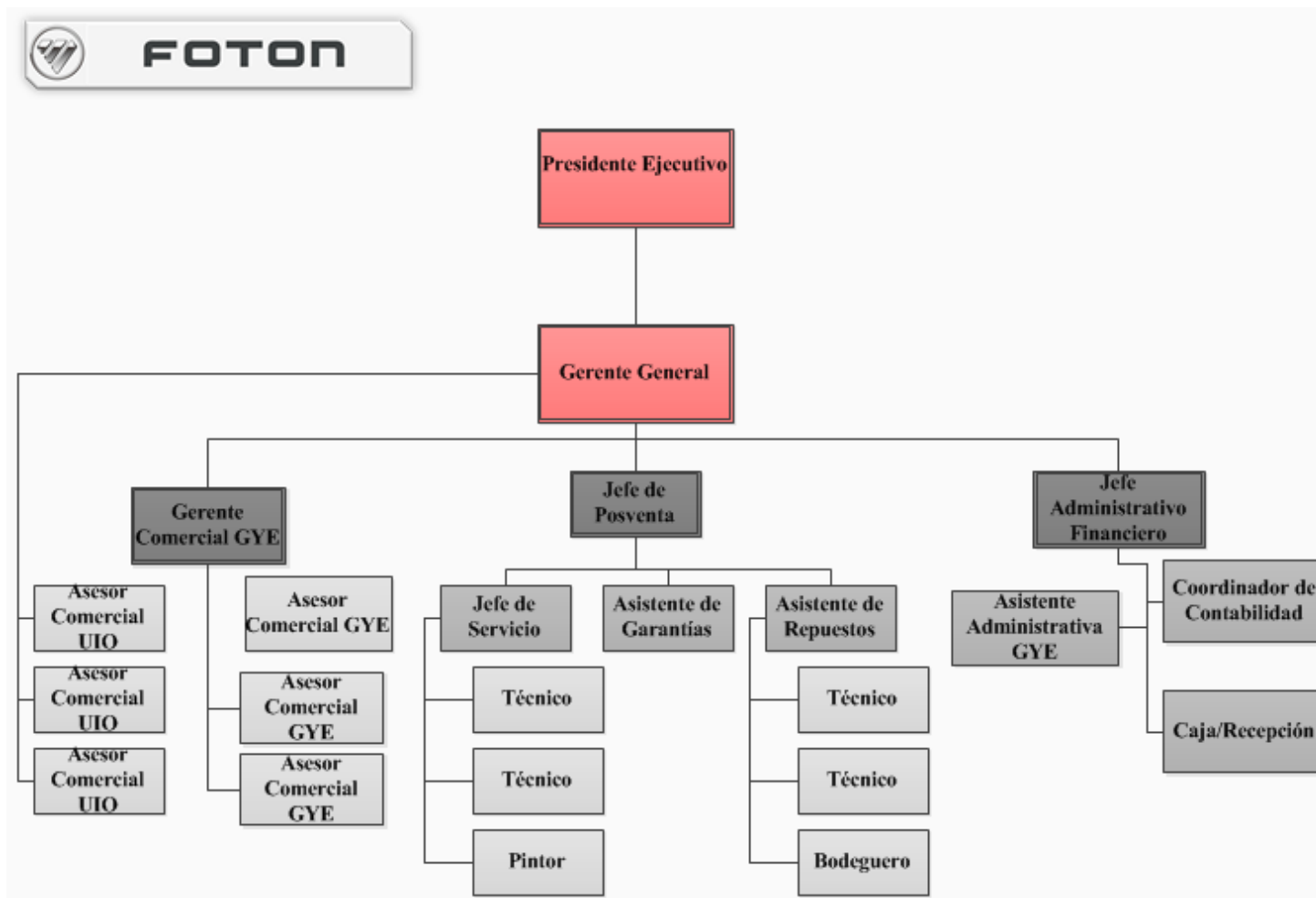


Figura 11: Organigrama Área Comercial y Pos Venta Foton del Ecuador S.C.C.

Fuente: Foton del Ecuador

1.10 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

FOTON del Ecuador S.C.C. realizó su planificación estratégica a finales del año 2015 y actualmente no cuenta con ninguna actualización.

1.10.1 Misión

FOTON del Ecuador S.C.C. trabaja con pasión para exceder las expectativas de sus clientes; estructurada para enfrentar retos con tenacidad, flexibilidad e innovación.

1.10.2 Visión

En el año 2020 FOTON del Ecuador S.C.C. logrará posesionarse en el mercado gracias al reconocimiento y la pasión de sus clientes por nuestra marca, logrado a través de su aprendizaje organizacional, su responsabilidad con el medio ambiente y su red de puntos de contacto; valorado por su personal como el mejor lugar para trabajar y la sociedad por su contribución para que el Ecuador sea un mejor lugar para vivir.

1.10.3 Objetivos de la sociedad

- Desarrollar en los colaboradores las habilidades requeridas para aprovechar la plataforma informática instalada.
- Estar presentes en al menos el 70% del mercado potencial.

- Mantener los sistemas tecnológicos en condiciones confiables y seguras.
- Mantener a la sociedad indemne de procesos judiciales.
- Lograr una estructura de procesos eficaces, eficientes o integrados.

1.10.4 Objetivos del Área Comercial

- Cumplir con las ventas presupuestadas en un 95%.
- Contar con personal capacitado para brindar un excelente servicio.

1.10.5 Objetivos del Área de Posventa

1.10.5.1 Objetivos del área de Servicio

- Cumplir con las condiciones que pone fábrica para el desembolso de una garantía.
- Contar con todos los documentos respaldo al momento de la realización de un trabajo y así mantener el historial del cliente en el sistema “DMS” (Sistema Dinámico de Módulos).
- Cumplir con el presupuesto.
- Cumplir con la fecha promesa de entrega del vehículo mayor al 85%.

1.10.5.2 Objetivos del área de Repuestos

- Contar con un tiempo promedio de estancia de 13 días.
- Tener una utilidad bruta de refacciones mayor o igual al 30%.
- Cumplir con el presupuesto.
- Tener “back orders” (ordenes pendientes) de repuestos menor al 1%.

1.10.6 Principios y valores institucionales

Foton del Ecuador S.C.C. cuenta con Reglamento Interno, Código de Honor y Valores Corporativos claramente definidos, y que son compartidos con todo el personal.

Estos documentos son aplicables a todo el grupo corporativo, y a todos los niveles jerárquicos. (Véase en el Anexo 1)

1.11 DIAGNÓSTICO FINANCIERO

Se realizó la revisión de los resultados obtenidos en el año 2014 y 2015 debido a que no se dispone todavía con la información real del año 2016 por motivos de auditoría externa.

1.11.1 Balance general comparativo Foton del Ecuador S.C.C. 2015 – 2014

Se realizó un análisis de las principales variaciones en el año 2015 y 2014 presentado en el Balance General Corporativo que se encuentra a continuación:

Tabla 9: Balance General Comparativo 2015-2014 Foton del Ecuador S.C.C.

BALANCE GENERAL COMPARATIVO 2015 - 2014

	DICIEMBRE 2015		DICIEMBRE 2014		VARIACIÓN	
ACTIVOS	6,177,132	100%	5,274,602	100%	902,530	17%
Activos corrientes	5,633,789	91%	4,685,668	89%	948,121	20%
<i>Fondos disponibles</i>	602,210	10%	364,636	7%	237,574	65%
<i>Cuentas y documentos por cobrar</i>	226,525	4%	1,335,539	25%	(1,109,014)	-83%
<i>Inventarios</i>	3,843,876	62%	2,168,199	41%	1,675,677	77%
<i>Pagos anticipados y otras cuentas</i>	498,712	8%	377,384	7%	121,328	32%
<i>Impuestos y retenciones</i>	462,466	7%	439,909	8%	22,556	5%
Activos fijos	120,106	2%	122,538	2%	(2,432)	-2%
<i>Activos fijos al costo</i>	161,626	3%	143,102	3%	18,524	13%
<i>(-) Depreciación acumulada</i>	(41,520)	-1%	(20,564)	0%	(20,957)	102%
Otros activos	423,237	7%	466,396	9%	(43,159)	-9%
PASIVO+ PATRIMONIO	6,177,132	100%	5,274,602	100%	902,530	17%
PASIVO	2,599,545	42%	449,787	9%	2,149,758	478%
Pasivo corriente	2,587,252	42%	442,800	8%	2,144,452	484%
<i>Obligaciones financieras corto plazo</i>	1,021,933	17%	-	0%	1,021,933	0%
<i>Cuentas y documentos por pagar</i>	1,445,077	23%	416,007	8%	1,029,069	247%
<i>Provisiones de nómina y gastos</i>	107,486	2%	21,808	0%	85,677	393%
<i>Impuestos y retenciones</i>	12,757	0%	4,984	0%	7,773	156%
Pasivo largo plazo	-	0%	-	0%	-	0%
<i>Otros pasivos largo plazo</i>	12,293	0%	6,987	0%	5,306	76%
PATRIMONIO	3,577,587	58%	4,824,815	91%	(1,247,228)	-26%

Fuente: Departamento de Contabilidad, Foton del Ecuador S.C.C.

Estructura del Activo

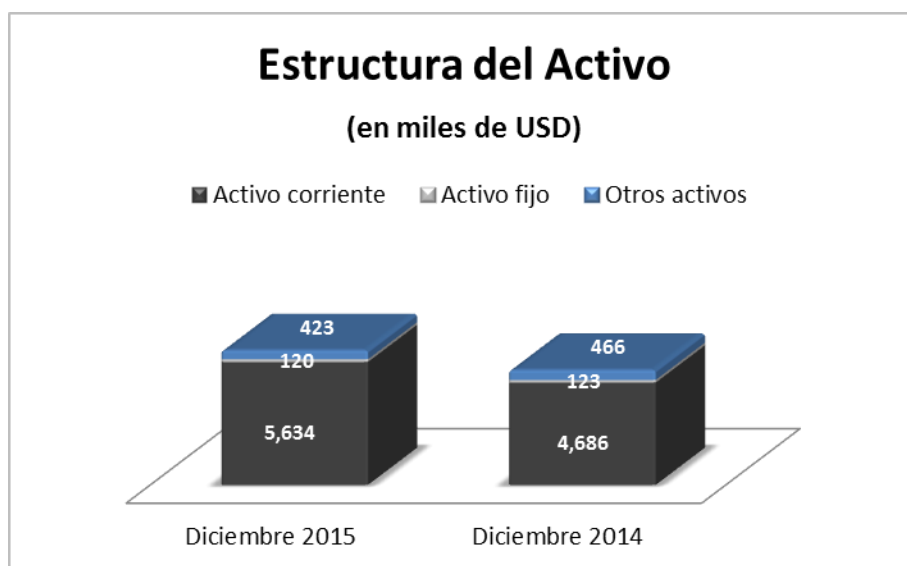


Figura 12: Estructura del activo Foton del Ecuador

Fuente: Departamento de Contabilidad, Foton del Ecuador S.C.C.

Activos Corrientes:

La cartera en el año 2015 disminuyó favorablemente debido a la buena gestión realizada. A continuación se detalla a qué pertenece el valor de la misma.

Por vencer US\$ 36.200 (16%)

En mora US\$ 14.990 (6%)

Vencida US\$ 212.990 (92%) En proceso Legal

Los principales clientes con más de 120 días de cartera vencida se detallan a continuación:

Tabla 10: Cartera Vencida a Diciembre de 2015

Cliente	Días de Vencimiento	Valor
Fuertes Daza Jorge Roberto	271	97,448.00
Vallejo Paz Augusto Javier	444	60,000.00
Mendía Luzuriaga Carlos	331	16,386.00

Fuente: Departamento de Cartera, Automotores y Anexos S.A.

Inventario US\$ 3.8MM

El valor del inventario incrementó debido a que no se vendió las unidades que se esperaban, a continuación se encuentra el detalle:

Camiones: US\$ 1.9MM (50%)

Repuestos: US\$ 241M (6%)

En tránsito: US\$ 1.7MM (43%)

Unidades 2014: 20 u. (US\$ 537M)

Unidades 2015: 29 u. (US\$ 1.0MM)

Unidades 2016: 18 u. (US\$ 358 M)

El inventario se encuentra constituido principalmente por:

Tabla 11: Detalle de inventario a Diciembre de 2015

Camiones	Unidades	Año
Auman	7	2014
	13	2015
Aumark	12	2014
	15	2015
	18	2016
Volqueta	1	2014
View - C	1	2015

Fuente: Departamento de Sistemas, Automotores y Anexos S.A.

Todo lo que se encuentra en tránsito está constituido principalmente por 61 unidades del año 2016 modelo Aumak y 54 unidades del año 2016 modelo View C2.

Estructura del Pasivo

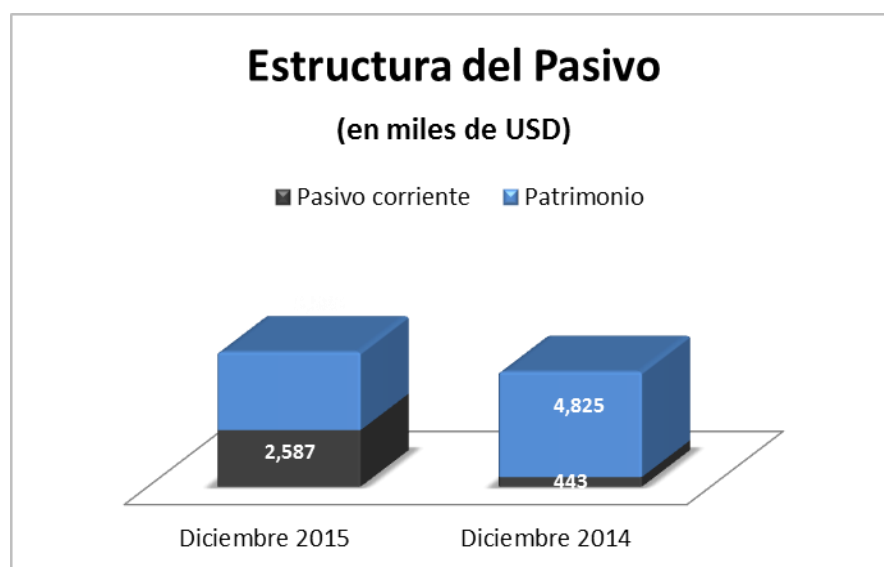


Figura 13: Estructura del Pasivo y Patrimonio, Foton del Ecuador S.C.C.

Pasivo

La principal variación que existe en el Pasivo es por el préstamo por pagar AYASA por US\$ 1MM que se firmó el 31 de julio de 2015.

Adicionalmente, el 90% del saldo total de la cuenta Anticipo Clientes se encuentra concentrado en 9 clientes cuyo monto asciende a US\$ 213M.

Patrimonio

El patrimonio actual de Foton del Ecuador es de US\$ 3.6 MM.

1.11.2 Estado de pérdidas y ganancias corporativo 2015-2014

Se realizó un análisis de las principales variaciones en el año 2015 y 2014 presentado en el Balance General Corporativo que se encuentra a continuación, no se cuenta con información del año 2016 por motivos de auditoria externa:

Tabla 12: Estado de Pérdidas y Ganancias comporativo 2015-2014 Foton del Ecuador S.C.C.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS COMPARATIVO 2015-2014

	DICIEMBRE 2015		DICIEMBRE 2014		VARIACIÓN	
Ingresos Netos	3,173,925	98%	5,390,411	100%	(2,216,486)	-41%
Costos	2,757,211	87%	4,382,268	81%	(1,625,057)	-37%
Utilidad bruta	416,714	13%	1,008,143	19%	(591,429)	-59%
Gastos de ventas	893,499	28%	1,117,666	21%	(224,168)	-20%
Gastos Administrativos	744,649	23%	569,032	11%	175,617	31%
Gastos Financieros	98,663	3%	34,645	1%	64,018	185%
Otros gastos	4,842	0%	4	0%	4,838	108474%
Otros ingresos	44,614	1%	32,906	1%	11,708	36%
Impuesto a la renta	-	0%	-	0%	-	100%
<i>Impuesto a la renta</i>	<i>-</i>	<i>0%</i>	<i>-</i>	<i>0%</i>	<i>-</i>	<i>100%</i>
<i>Otros Resultados Integrales</i>	<i>408</i>	<i>0%</i>	<i>2,496</i>	<i>0%</i>	<i>(2,088)</i>	<i>-84%</i>
RESULTADO DEL PERIODO	(1,280,326)	-40%	(680,299)	-13%	(600,027)	88%

Fuente: Departamento de Contabilidad, Foton del Ecuador S.C.C.

Ingresos Netos

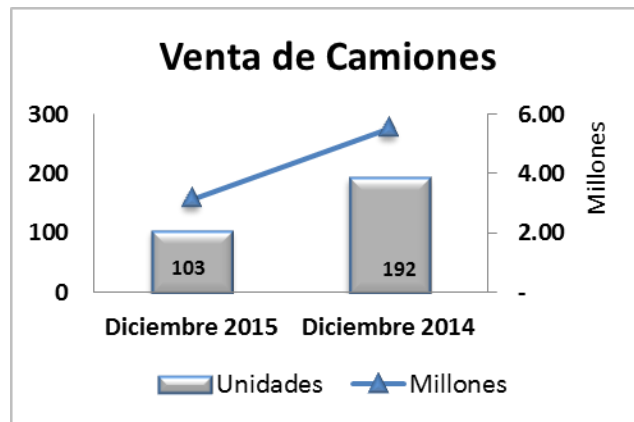


Figura 14: Venta de Camiones, Foton del Ecuador

Fuente: Departamento de Contabilidad, Foton del Ecuador S.C.C.

Como se puede observar en la gráfica anterior, la venta en el año 2015 fue de 103 unidades misma que disminuyó con respecto al año 2014, ya que la venta fue de 192 unidades.

Pérdida Neta Comparativa

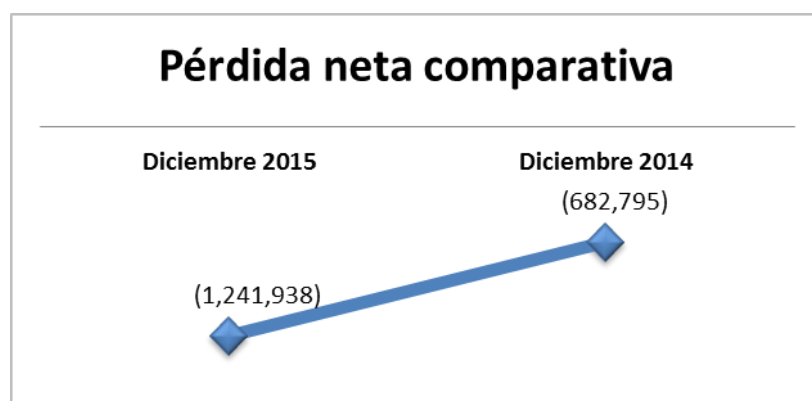


Figura 15: Pérdida Neta Comparativa, Foton del Ecuador S.C.C.

Fuente: Departamento de Contabilidad, Foton del Ecuador S.C.C.

Como se puede observar en el gráfico, la pérdida neta en vez de disminuir aumentó debido a las ventas que se tuvo en el año 2015.

Evolución del Gasto

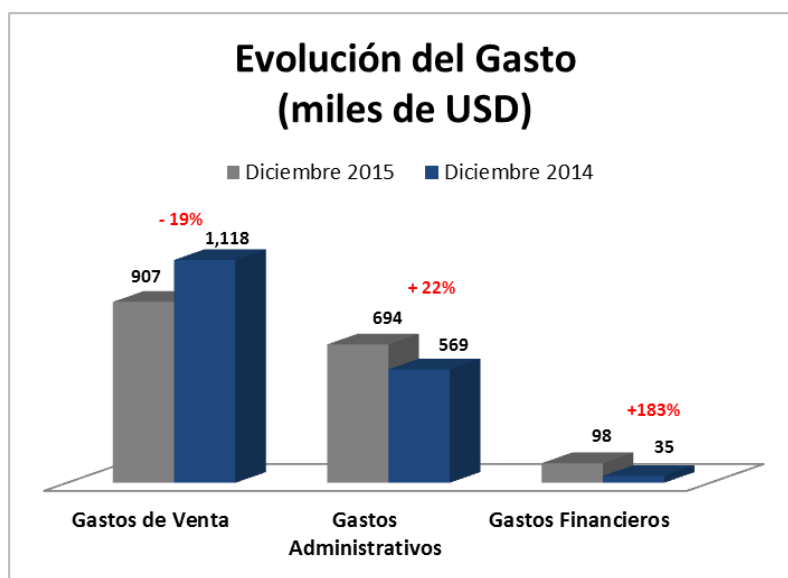


Figura 16: Evolución del Gasto (miles de US\$), Foton del Ecuador S.C.C.

Fuente: Departamento de Contabilidad, Foton del Ecuador S.C.C.

Las principales variaciones versus diciembre 2014:

Gasto de Ventas

Se registran disminuciones en las cuentas de: Gastos de viaje por US\$ 27M, mercadeo US\$ 209M y logística US\$ 35M, e incrementos en las cuentas de gastos conexos US\$ 20M y otros Gastos de Ventas US\$ 56M (éste último se ve afectado por incrementos en las cuentas de honorarios profesionales por US\$ 9M y garantías otorgadas por US\$ 14M).

Gasto Administrativo:

El Gasto Administrativo incrementa principalmente en: personal por US\$ 24M, arriendos US\$18M, Servicios Generales US\$14, Depreciaciones US\$ 45M, y otros Gastos Administrativos US\$ 34M (éste último se ve influenciado por incrementos en las cuentas de Honorarios Profesionales por US\$ 24M e Impuestos US\$ 21M).

Gastos Financieros:

Se incrementan los cargos relacionados con: Bancos y Financieras en US\$ 25M y Proveedores USD 38M.

El incremento en los Gastos Financieros se originan principalmente por la contratación de 2 cartas de crédito con Wells Fargo para la importación de comisiones, Adicionalmente, en la cuenta de Intereses empresas relacionadas se registran los intereses pagados a Automotores y Anexos S.A. (US\$ 38M)

2 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERATIVA

En el presente capítulo se presentan los aspectos metodológicos para la realización de la auditoría operativa en Foton del Ecuador S.C.C. y de esta manera comprobar la eficiencia de los procesos.

2.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA OPERATIVA

- La auditoría operativa es encargada de investigar, revisar y evaluar las áreas funcionales de la empresa, para así determinar si en la organización existen los controles adecuados y si los mismos permiten operar con eficiencia, teniendo como resultado la disminución de costos e incremento de la productividad. (Puerres, 2013)
- La auditoría operativa en el medio es poco divulgada, existe poco conocimiento de ella.
- El auditor interno debe tener una actitud mental de búsqueda constante de oportunidades para mejorar los niveles de eficiencia.
- Los equipos de auditoría interna no deben estar conformados exclusivamente por CPA, deben conformarse equipos multidisciplinarios, especialmente se deben

incluir especialistas en aquellas áreas de mayor impacto dentro de la empresa.
(Silva, 2015)

2.2 OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA OPERATIVA

2.2.1 Objetivos

Las áreas auditadas serán: Área Comercial y Área de Posventa de Foton del Ecuador S.C.C. con el objetivo de conocer los procesos internos, describiendo y analizando cada uno de ellos, evaluando así la eficiencia y eficacia de los mismos.

2.2.2 Alcance

El alcance de la auditoría serán los procesos más relevantes de las áreas antes mencionadas y estos son:

Área Comercial: que comprende los proceso de Venta de Vehículos y Facturación de Vehículos

Área de Posventa se divide en dos: Servicio y Repuestos.

Servicio: Garantías, Facturación de Servicios.

Repuestos: Compras Locales, facturación de repuestos.

2.3 ETAPAS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA

El auditor operativo no cuenta todavía con una metodología para la realización de su labor por esta razón el auditor operativo utiliza su criterio de acuerdo a su experiencia.

Las principales etapas de la auditoría operativa:

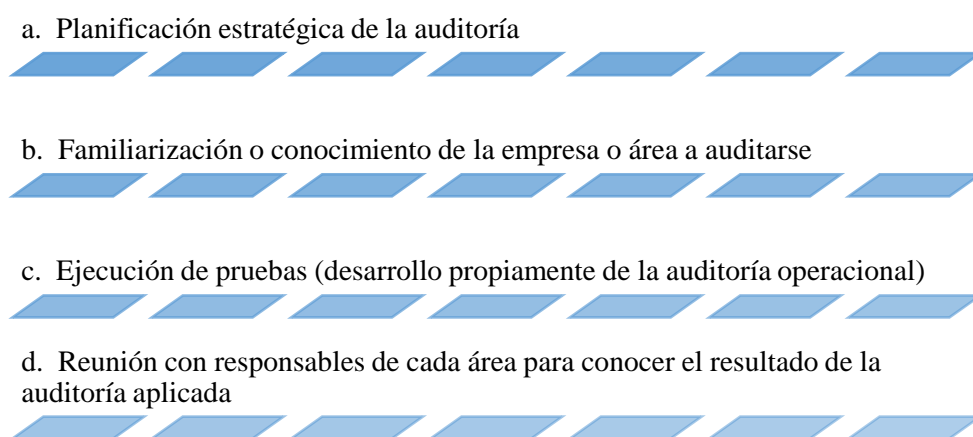


Figura 17: Fases de la Auditoría Operativa

Fuente: Departamento de Contabilidad, Foton del Ecuador S.C.C.

a. Planificación estratégica de la auditoría

El auditor debe determinar los aspectos claves que va a cubrir en el transcurso de su trabajo y luego del mismo; entre los principales aspectos que se incluye esta etapa son:

- Establecer los objetivos de auditoría.
- Establecer necesidades de capacitación.
- Definir fechas claves para la realización de la auditoría.

- Definir la principal prueba de auditoría que se espera aplicar.
- Definir el tiempo para la realización de la auditoría.
- Cronograma de actividades.

b. Familiarización o conocimiento de la empresa o área a auditarse.

Esta etapa es la clave principal durante el proceso de auditoría, ya que se conoce los aspectos significativos del área a ser auditada y por esta razón el auditor interno planifica de mejor manera su trabajo, consecuentemente los principales puntos son:

- Conocer el giro del negocio y todas las áreas a ser auditadas.
- Realizar el levantamiento de los principales procesos y políticas vigentes al momento de la auditoría.
- Detectar debilidades importantes de control.
- Determinar el tipo de prueba y procedimientos a realizarse en cada área
- Determinar los objetivos de cada área auditada.

c. Ejecución de pruebas (desarrollo propiamente de la auditoría operacional)

El auditor debe tener definido los procedimientos a aplicarse en la auditoría, los pasos son los siguientes:

- Envío de comunicación para el inicio del trabajo.
 - Presentación del equipo de trabajo ante el responsable de cada área.
 - Diseño de los diferentes papeles de trabajo.
 - Establecer el sistema de muestreo a utilizar.
 - Entrevistas realizadas a cada responsable de las áreas a auditar.
 - Mediante la explicación de cada proceso observar la parte operativa según los objetivos definidos.
- d. Reunión con responsables de cada área para conocer el resultado de la auditoría aplicada
- Cada responsable del área que le corresponde debe aceptar o no la observación.

2.4 GESTIÓN DE PROCESOS

2.4.1 Definición de Gestión de Procesos

Disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para logra la confianza al cliente. (Bravo Carrasco, 2011)

2.4.2 Objetivo de la Gestión de Procesos

Aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente. (Bravo Carrasco, 2011)

2.5 PROCESO

Es un progreso, avance, marchar, ir adelante, ir hacia un fin determinado, es decir la sucesión de actos o acciones realizadas con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo. (Orozco, 2006)

2.5.1 Análisis de Procesos

Los principales procesos del área comercial y posventa son los siguientes:

- Venta de Vehículos
- Facturación de Vehículos
- Garantías
- Facturación de Servicio
- Compras locales
- Facturación de Repuestos

Para la realización del análisis de procesos establecen los siguientes pasos:

- Reunión con los jefes de las áreas a auditarse

- Identificar y definir objetivos
- Redactar y elaborar las narrativas correspondientes a cada proceso.
- Entregar las narrativas a los responsables de cada proceso

2.6 EFICIENCIA

Es la capacidad de hacer las cosas bien que comprende un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea, también depende de la calidad humana o motores de los agentes que realizan la labor a desempeñar, para expedir un producto o servicio de calidad. (Orozco, 2006).

2.7 EFICACIA

Es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas. (Robins & Coulter, 2005)

2.8 RIESGO

Exposición a una posible pérdida, incertidumbre de una pérdida financiera y posibilidad de ocurrencia de un suceso no deseado. (Andrade, 2017)

3 RELEVAMIENTO DE PROCESOS

Para la realización del relevamiento de procesos fue necesario entrevistar a todos los responsables mediante el cual se logró realizar una narrativa logrando identificar las debilidades de control que tienen los procesos a través de la observación, la sociedad cuenta con procesos y políticas pero los mismos no se encuentran aprobados por el Presidente Ejecutivo. Los procesos auditados se detallan a continuación:

3.1 ÁREA DE POSVENTA

Procesos del área de servicios:

- Garantías
- Facturación de servicios

Procesos del área de repuestos:

- Compras Locales de repuestos
- Facturación de Repuestos

3.2 ÁREA COMERCIAL

Procesos del área comercial:

- Venta de vehículos
- Facturación de vehículos

3.3 PROCESOS DEL ÁREA DE POSVENTA

3.3.1 Procesos del área de Servicio

3.3.1.1 Proceso de Garantías

FOTON DEL ECUADOR S.C.C.				
PROCESO: POSVENTA SUBPROCESO: GARANTÍAS HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: 31 DE MARZO DE 2016				PG Página 1/3
OBJETIVO: 1. Solucionar reclamos de clientes por errores de fábrica FOTON CHINA 2. Cumplir con las condiciones administrativas y operativas para que las reclamaciones sean reembolsadas				
POLÍTICA: 1. La línea de vehículos modelo VIEW C tiene garantía siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones: - Cabina y Chasis: 100.000 KM o 36 meses - Motor: 100.000 KM o 12 meses - Baterías: 10.000 KM o 6 meses - Suspensión y Pintura: 20.000 KM o 12 meses 2. La línea de camiones livianos en todos los modelos tiene garantía siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones: - Cabina y Chasis: 100.000 KM o 36 meses - Motor: 100.000 KM o 12 meses - Baterías: 10.000 KM o 6 meses - Suspensión y Pintura: 20.000 KM o 12 meses 3. La línea de camiones pesados en todos los modelos tiene garantía siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones: - Cabina y Chasis: 100.000 KM o 24 meses - Motor: 100.000 KM o 12 meses - Baterías: 10.000 KM o 6 meses - Suspensión y Pintura: 20.000 KM o 12 meses				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
1	El vehículo ingresa al taller por reclamo y se abre una Orden de Trabajo.	Asesor de Servicio	Orden Trabajo	Ninguna
2	Verificar que el reclamo cumpla con las condiciones proporcionadas por fábrica en caso de garantía.	Asesor de Servicio/Técnico	Política de garantías	Los responsables del proceso de garantías no conocen la política de la misma.
3	En caso de que sea una garantía se procede a la realización del trabajo.	Técnico	Orden Trabajo	Técnicos no conocen los puntos que se deben considerar para que el vehículo ingrese como garantía.
4	En caso de que no sea garantía se notifica al cliente y se le pide autorización para la realización del trabajo.	Asesor de Servicio	Orden Trabajo	En la Orden de trabajo no se detalla la hora y fecha en la que el asesor se está poniendo en contacto con el cliente para la respectiva autorización.
5	Solicitar a la persona encargada de la bodega los repuestos que van hacer utilizados para el trabajo.	Técnico	Hoja de Pedido	Ninguna
6	Despachar repuestos con letra "T" cuando se trate de garantías.	Bodeguero	Hoja de Pedido	Ninguna

FOTON DEL ECUADOR S.C.C.				
PROCESO: POSVENTA SUBPROCESO: GARANTÍAS HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: 31 DE MARZO DE 2016				PG Página 3/3
OBJETIVO: 1. Solucionar reclamos de clientes por errores de fábrica FOTON CHINA 2. Cumplir con las condiciones administrativas y operativas para que las reclamaciones sean reembolsadas				
POLÍTICA: 1. La línea de vehículos modelo VIEW C tiene garantía siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones: - Cabina y Chasis: 100.000 KM o 36 meses - Motor: 100.000 KM o 12 meses - Baterías: 10.000 KM o 6 meses - Suspensión y Pintura: 20.000 KM o 12 meses 2. La línea de camiones livianos en todos los modelos tiene garantía siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones: - Cabina y Chasis: 100.000 KM o 36 meses - Motor: 100.000 KM o 12 meses - Baterías: 10.000 KM o 6 meses - Suspensión y Pintura: 20.000 KM o 12 meses 3. La línea de camiones pesados en todos los modelos tiene garantía siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones: - Cabina y Chasis: 100.000 KM o 24 meses - Motor: 100.000 KM o 12 meses - Baterías: 10.000 KM o 6 meses - Suspensión y Pintura: 20.000 KM o 12 meses				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
12	Asignación de trabajo a los técnicos en el sistema DMS y al mismo tiempo detalle del costo del trabajo realizado.	Asesor de Servicio	Orden de Trabajo, Sistema DMS - módulo 4103	La asignación de trabajos y costos en el sistema se está realizando al final del proceso.
13	Realizar la prefactura.	Asesor de Servicio	Prefactura - Sistema DMS módulo 0401	Ninguna
15	Entregar el Vehículo al Cliente con copia de control de Calidad	Asesor de Servicio	Control de Calidad	Ninguna
14	Llenar el formato de "Defectos de Calidad" para Foton China, sin este documento no se puede facturar y considerar como garantía.	Asesor de Servicio	Defectos de Calidad	Ninguna
15	Se entregan todos los documentos antes mencionados a facturación para proceder a cerrar la orden de trabajo	Asesor de Servicio	Orden de Trabajo, Control de Calidad, Hoja de pedido, Prefactura, Defectos de Calidad	Ninguna
16	Subir la garantía en el sistema de foton china para esperar la aprobación.	Asesor de Servicio	Página web de Foton China	La aprobación de garantía por parte de Foton China se realiza al final del proceso.

3.3.1.1.1 Evaluación de control interno del proceso de garantías

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
PROCESO: POSVENTA					
SUBPROCESO: GARANTÍAS					
N.	PROCEDIMIENTO	DEBILIDAD DE CONTROL	NIVEL DE CONFIANZA EN EL CONTROL INTERNO		
			BAJO (1)	MEDIO (2)	ALTO (3)
1	Verificar que el reclamo cumpla con las condiciones proporcionadas por fábrica en caso de garantía.	Los responsables del proceso de garantías no conocen el proceso y la política de la misma.			3
2	En el caso de que sea una garantía se procede a la realización del trabajo.	Técnicos no conocen los puntos que se deben considerar para que el vehículo ingrese como garantía.			3
3	En caso de que no sea garantía se notifica al cliente y se le pide autorización para la realización del trabajo.	En la Orden de trabajo no se detalla la hora y fecha en la que el asesor se está poniendo en contacto con el cliente para la respectiva autorización.		2	
4	Al finalizar el trabajo los técnicos llenan la hoja de control de Calidad.	Los técnicos que son asignados a un trabajo son los mismos que realizan el chequeo final para el llenado de la hoja de control de calidad.			3
5	Verificar con los técnicos si el problema fue resuelto.	El asesor de servicio realiza nuevamente chequeos finales al vehículo junto con los técnicos y esto genera un reproceso.		2	
6	Asignación de trabajo a los técnicos en el sistema DMS y al mismo tiempo detalle del costo del trabajo realizado.	La asignación de trabajos y costos en el sistema se está realizando al final del proceso.		2	
7	Subir la garantía en el sistema de foton china para esperar la aprobación.	La aprobación de garantía por parte de Foton China se realiza al final del proceso.			3
PROMEDIO:			2.57		

3.3.1.2 Proceso de Facturación de Servicios

FOTON S.C.C.

PROCESO: FACTURACIÓN

SUBPROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIO

HECHO POR: MERY TAIPE

FECHA: 31 DE MARZO DE 2016

PFS

Página 1/2

OBJETIVO:

1. Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones iguales o superiores a \$5000.

2. Asegurar la correcta emisión de la factura verificando todos los respaldos adjuntos.

POLÍTICAS:

1. El asesor de servicio debe llenar los formularios de Prevención de Lavado de Activos cuando la facturación sea igual o superior a \$5000

2. Toda factura debe contar con documentación adjunta:

* Orden de trabajo

* Control de Calidad

* Hoja de pedido

* Prefactura

* Defectos de Calidad (en caso de garantía)

3. El facturador debe verificar la información adjunta con la prefactura para así proceder a facturar.

N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
1	Entregar documentos soporte para la facturación de servicio.	Asesor de Servicio	Orden de Trabajo, Control de Calidad, Hoja de pedido, Prefactura, Defectos de Calidad (en caso de garantía)	Ninguna
2	El cliente se acerca a caja y la persona responsable ingresa al sistema DMS para proceder a emitir la factura.	Facturador	Sistema DMS - módulo 4103	Existe una persona desempeñando funciones de Cajero, Facturador, Recepción y pequeñas cosas de logística.
3	Verificar la información detallada en la orden de trabajo y prefactura como: nombre del cliente, Número de cédula o RUC, dirección, número de chasis, trabajos y repuestos detallados en la misma.	Facturador	Orden de Trabajo, hoja de pedido, prefactura	Ninguna
4	Verificar si el monto total de la factura es igual o superior a \$5000, en el caso que se cumpla ésta condición solicitar al cliente el llenado de los formularios de Prevención de Lavado de Activos, caso contrario no. Consultar al cliente la forma de pago. (contado, cheque, tarjeta de crédito)	Facturador	Control de Documentos Clientes, Vinculación Clientes, Licitud de Fondos, PEP (si es que aplica)	Ninguna
5	Corroborada la información al cliente y establecida la forma de pago se procede a facturar.	Facturador	Factura	Ninguna
6	Imprimir factura	Facturador	Factura	Ninguna

FOTON S.C.C. PROCESO: FACTURACIÓN SUBPROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIO HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: 31 DE MARZO DE 2016					PFS Página 2/2
OBJETIVO: 1. Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones iguales o mayores a \$5000. 2. Asegurar la correcta emisión de la factura verificando todos los respaldos adjuntos.					
POLÍTICAS: 1. El asesor de servicio debe llenar los formularios de Prevención de Lavado de Activos cuando la facturación sea igual o superior a \$5000 2. Toda factura debe contar con documentación adjunta: * Orden de trabajo * Control de Calidad * Hoja de pedido * Prefactura * Defectos de Calidad (en caso de garantía) 3. El facturador debe verificar la información adjunta con la prefactura para así proceder a facturar.					
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL	
7	Hacer firmar al cliente las 3 copias de la factura.	Facturador	Factura	Facturador no solicita al cliente que firme en las tres copias de la factura.	
8	Entregar la factura original al cliente y el formato original de control de calidad, la copia sin derecho a crédito tributario se adjunta a todos los documentos restantes para archivo de la sociedad, la copia emisor se entrega a contabilidad al momento del cierre de caja.	Facturador	Orden de Trabajo, Control de Calidad, Hoja de pedido, Prefactura, Defectos de Calidad (en caso de garantía), Factura y Recibo de Caja	Ninguna	
9	El cliente se acerca al asesor de servicio, presenta la factura y el recibo de caja, para autorizar la salida del vehículo del taller.	Cliente	Orden de Trabajo, Control de Calidad, Hoja de pedido, Prefactura, Defectos de Calidad (en caso de garantía), Factura y Recibo de Caja	Asesor de Servicio no solicita al cliente la factura y recibo de caja para autorizar la salida del vehículo del taller.	

3.3.1.2.1 Evaluación de control interno del proceso de facturación de servicios

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
PROCESO: FACTURACIÓN					
SUBPROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIO					
N.	PROCEDIMIENTO	DEBILIDAD DE CONTROL	NIVEL DE CONFIANZA EN EL CONTROL INTERNO		
			BAJO (1)	MEDIO (2)	ALTO (3)
1	El cliente se acerca a caja y la persona responsable ingresa al sistema DMS para proceder a emitir la factura.	Existe una persona desempeñando funciones de Cajero, Facturador, Recepción y pequeñas cosas de logística.			3
2	Hacer firmar al cliente las 3 copias de la factura.	Facturador no solicita al cliente que firme en las tres copias de la factura.		2	
3	El cliente se acerca al asesor de servicio, presenta la factura y el recibo de caja para autorizar la salida del vehículo del taller.	Asesor de Servicio no solicita al cliente la factura y recibo de caja para autorizar la salida del vehículo del taller.			3
PROMEDIO:			2.67		

3.3.2 Procesos del área de Repuestos

3.3.2.1 Proceso de compras locales de repuestos

FOTON S.C.C.				
PROCESO: POSVENTA SUBPROCESO: COMPRAS LOCALES HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: 31 DE MARZO DE 2016				PCL Página 1/2
OBJETIVO: 1. Abastecer insumos y lubricantes al taller. 2. Solucionar problemas puntuales de repuestos mediante una búsqueda de posibles aplicaciones de otras marcas para el vehículo.				
POLÍTICAS: 1. Obtener el repuesto dentro de los proveedores autorizados. 2. Contar con la aprobación de compra del Jefe de Posventa. 3. Extender la búsqueda si los proveedores autorizados no cuentan con el repuesto.				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
1	Receptar solicitud de los técnicos de taller .	Analista de pedido	Hoja de Pedido	Ninguna
2	Revisar en el sistema stock de repuestos según requerimiento.	Analista de pedido	DMS - MÓDULO 1907	Ninguna
3	Si no se cuenta con el repuesto, se realiza la búsqueda de la pieza en los proveedores autorizados	Analista de pedido	Ninguno	No se cuenta con una lista de proveedores autorizados
4	Al momento de encontrar el repuesto, se emite la orden de compra al proveedor.	Analista de pedido	Orden de compra	Ninguna
5	Proveedor emite la factura y hace la entrega de repuestos.	Analista de pedido	Factura	Ninguna
6	Legalización de la factura	Analista de pedido	Factura	El jefe de posventa no realiza la revisión de la compra de repuestos
7	Cancelar la factura, si es a crédito lo hace contabilidad	Coordinador de Contabilidad	Ninguno	Ninguna
8	Si es pago de contado, se cancela con el fondo rotativo que está a cargo del analista de pedido	Analista de pedido	Registro de Fondo Rotativo	El analista de pedido no lleva un registro del Fondo rotativo
9	Cuando no se encuentra dentro del grupo de proveedores autorizados se saca una proforma con diferentes locales comerciales.	Analista de pedido	Proforma	No se cuenta con una lista de proveedores autorizados
10	Solicitar la autorización para compra de repuestos que se encuentran en la Proforma.	Analista de pedido	Proforma	Jefe de Posventa no deja constancia de que se esté autorizando o no las proformas realizadas a proveedores no autorizados.
11	Se procede a comprar el repuesto	Analista de pedido	Proforma	Ninguna

3.3.2.1.1 Evaluación de control interno del proceso de compras locales de repuestos

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
PROCESO: POSVENTA					
SUBPROCESO: COMPRAS LOCALES					
N.	PROCEDIMIENTO	DEBILIDAD DE CONTROL	NIVEL DE CONFIANZA EN EL CONTROL INTERNO		
			BAJO (1)	MEDIO (2)	ALTO (3)
1	Si no se cuenta con el repuesto, se realiza la búsqueda de la pieza en los proveedores autorizados	No se cuenta con una lista de proveedores autorizados			3
3	Legalización de la factura	El jefe de posventa no realiza la revisión de la compra de repuestos			3
4	Si es pago de contado, se cancela con el fondo rotativo que esta a cargo del analista de pedido	El analista de pedido no lleva un registro del Fondo rotativo			3
6	Solicitar la autorización para compra de repuestos que se encuentran en la Proforma.	Jefe de Posventa no deja constancia de que se esté autorizando o no las proformas realizadas a proveedores no autorizados.			3
PROMEDIO:			3		

3.3.2.2 Proceso de Facturación de Repuestos

FOTON S.C.C.				
PROCESO: FACTURACIÓN SUBPROCESO: FACTURACIÓN REPUESTOS HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: AL 31 DE MARZO DE 2016				
OBJETIVO: 1. Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones superiores o mayores a \$5000. 2. Asegurar la correcta emisión de la factura verificando todos los respaldos adjuntos.				
POLÍTICAS: 1. Responsable de repuestos debe hacer llenar los formularios de Prevención de Lavado de Activos cuando la facturación sea igual o superior a \$5000 2. En toda factura deben adjuntar la hoja de pedido. 3. El facturador debe verificar la información adjunta con la prefactura para así proceder a facturar.				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
1	Entregar documentos soporte para la facturación de repuestos.	Bodeguero	Hoja de Pedido	Ninguna
2	El cliente se acerca a caja a cancelar lo detallado en la hoja de pedido y la persona responsable ingresa al sistema DMS para proceder a emitir los recibos de caja y prefactura.	Cajero	Proceso de Caja	Ninguna
3	Con los recibos de caja y hoja de pedido se acerca el cliente para la emisión de la factura	Facturador	Recibo de Caja, Hoja de pedido	Ninguna
4	Verificar la información detallada en la prefactura como: nombre del cliente, Número de cédula o RUC, dirección, número de chasis, trabajos y repuestos detallados en la misma.	Facturador	Prefactura	Facturador no revisa información del cliente y no verifica el detalle de repuestos que se encuentra en la hoja de pedido vs. La prefactura.
5	Verificar si el monto total de la factura es igual o superior a \$5000, si se presenta éste caso, solicitar al cliente el llenado de formularios de Prevención de Lavado de Activos, caso contrario no. Consultar al cliente la forma de pago. (cheque, tarjeta de crédito o contado)	Facturador	Control de Documentos Clientes, Vinculación Clientes, Licitud de Fondos, PEP (si es que aplica)	Ninguna
6	Corroborada la información al cliente y establecida la forma de pago se procede a facturar.	Facturador	Ninguno	Ninguna
7	Imprimir factura	Facturador	Factura	Ninguna

FOTON S.C.C. PROCESO: FACTURACIÓN SUBPROCESO: FACTURACIÓN REPUESTOS HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: AL 31 DE MARZO DE 2016				PFR Página 2/2
OBJETIVO: 1. Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones superiores o mayores a \$5000. 2. Asegurar la correcta emisión de la factura verificando todos los respaldos adjuntos.				
POLÍTICAS: 1. Responsable de repuestos debe hacer llenar los formularios de Prevención de Lavado de Activos cuando la facturación sea igual o superior a \$5000 2. En toda factura deben adjuntar la hoja de pedido. 3. El facturador debe verificar la información adjunta con la prefactura para así proceder a facturar.				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
8	Hacer firmar al cliente en las 3 copias	Facturador	Factura	El facturador no
9	Entregar la factura original al cliente, a la copia sin derecho a crédito tributario se adjunta la hoja de pedido, la copia emisor se entrega a contabilidad al momento del cierre de caja.	Facturador	Factura, Hoja de pedido	Ninguna
10	El cliente se acerca a donde el bodeguero, presenta la factura y se le despachan los repuestos.	Cliente	Factura	Bodeguero entrega los repuestos antes de que el cliente pague.

3.3.2.2.1 Evaluación de control interno del proceso de Facturación de Repuestos

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
PROCESO: FACTURACIÓN SUBPROCESO: FACTURACIÓN REPUESTOS					
N.	PROCEDIMIENTO	DEBILIDAD DE CONTROL	NIVEL DE CONFIANZA EN EL CONTROL INTERNO		
			BAJO (1)	MEDIO (2)	ALTO (3)
1	Verificar la información detallada en la prefactura como: nombre del cliente, Número de cédula o RUC, dirección, número de chasis, trabajos y repuestos detallados en la misma.	Facturador no revisa información del cliente y no verifica el detalle de repuestos que se encuentra en la hoja de pedido vs. La prefactura.		2	
2	Hacer firmar al cliente en las 3 copias	Facturador no hace firmar todas las facturas al cliente. La firma que se queda en contabilidad puede servir como evidencia y respaldo de la sociedad para temas relacionados a Prevención de Lavado de Activos y de esta manera evitar multas por parte de la Unidad de Análisis Financiero.			3
3	El cliente se acerca a donde el bodeguero, presenta la factura y se le despachan los repuestos.	Bodeguero entrega los repuestos antes de que el cliente pague.			3
PROMEDIO:			2.67		

3.4 PROCESOS DEL ÁREA COMERCIAL

3.4.1 Proceso de Venta de Vehículos

FOTON S.C.C.				
PROCESO: COMERCIAL SUBPROCESO: VENTA DE VEHÍCULOS HECHO POR: MERY TAIBE FECHA: 31 DE MARZO DE 2016				
OBJETIVO: 1. Establecer los lineamientos relacionados a las condiciones de venta de unidades a clientes, de manera que se pueda propiciar la compra y asegurar la completa satisfacción del cliente. POLÍTICAS: 1. Asesor comercial no debe aceptar ningún beneficio adicional del que su trabajo dispone. 2. Asesor comercial hará llenar los formularios de Prevención de Lavado de Activos a todos los clientes.				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
1	El Asesor proporciona al cliente un panorama claro de los motivos que lo llevaron a la selección del vehículo enfocada en las necesidades del cliente identificadas en los procesos de Consulta, Presentación de Producto y Prueba de Manejo.	Asesor Comercial	Ninguno	Ninguna
2	El Asesor confirma con el cliente las circunstancias actuales tales como precio del vehículo y plazo de pago, limitaciones de tiempo, la necesidad de tener a otras personas para tomar decisiones, etc.	Asesor Comercial	Ninguno	El asesor no explica al cliente la plaza de pago
3	El Asesor ofrece una versión, modelo y color de vehículo recomendado considerando los vehículos en inventario que consulta en el Módulo 0401 de DMS	Asesor Comercial	Ninguno	Ninguna
4	El Asesor confirma la versión y el precio base del vehículo y lo registra en la propuesta (cotización) en el Módulo 2201 de DMS	Asesor Comercial	Proforma de Venta	Ninguna
5	El Asesor debe proporcionar información sobre lo siguiente: - Valor de recepción del vehículo usado - Valor de los accesorios (si aplica) - Valor del seguro: condiciones, restricciones, coberturas (si aplica) - Costos de financiamiento y plazos (si aplica) - Costo base del vehículo - Detalles de la promoción vigente (si existe alguna) - Costo del dispositivo de rastreo satelital (restricciones, coberturas y servicios)	Asesor Comercial	Proforma de Venta	En la cotización no se está poniendo los costos de financiamiento y plazos

FOTON S.C.C.				
PROCESO: COMERCIAL SUBPROCESO: VENTA DE VEHÍCULOS HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: 31 DE MARZO DE 2016				
OBJETIVO: 1. Establecer los lineamientos relacionados a las condiciones de venta de unidades a clientes, de manera que se pueda propiciar la compra y asegurar la completa satisfacción del cliente.				
POLÍTICAS: 1. Asesor comercial no debe aceptar ningún beneficio adicional del que su trabajo dispone. 2. Asesor comercial hará llenar los formularios de Prevención de Lavado de Activos a todos los clientes.				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
1	El Asesor proporciona al cliente un panorama claro de los motivos que lo llevaron a la selección del vehículo enfocada en las necesidades del cliente identificadas en los procesos de Consulta, Presentación de Producto y Prueba de Manejo.	Asesor Comercial	Ninguno	Ninguna
2	El Asesor confirma con el cliente las circunstancias actuales tales como precio del vehículo y plazo de pago, limitaciones de tiempo, la necesidad de tener a otras personas para tomar decisiones, etc.	Asesor Comercial	Ninguno	El asesor no explica al cliente la plaza de pago
3	El Asesor ofrece una versión, modelo y color de vehículo recomendado considerando los vehículos en inventario que consulta en el Módulo 0401 de DMS	Asesor Comercial	Ninguno	Ninguna
4	El Asesor confirma la versión y el precio base del vehículo y lo registra en la propuesta (cotización) en el Módulo 2201 de DMS	Asesor Comercial	Proforma de Venta	Ninguna
5	El Asesor debe proporcionar información sobre lo siguiente: - Valor de recepción del vehículo usado - Valor de los accesorios (si aplica) - Valor del seguro: condiciones, restricciones, coberturas (si aplica) - Costos de financiamiento y plazos (si aplica) - Costo base del vehículo - Detalles de la promoción vigente (si existe alguna) - Costo del dispositivo de rastreo satelital (restricciones, coberturas y servicios)	Asesor Comercial	Proforma de Venta	En la cotización no se está poniendo los costos de financiamiento y plazos

FOTON S.C.C.				
PROCESO: COMERCIAL SUBPROCESO: VENTA DE VEHÍCULOS HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: 31 DE MARZO DE 2016				
OBJETIVO: 1. Establecer los lineamientos relacionados a las condiciones de venta de unidades a clientes, de manera que se pueda				
POLÍTICAS: 1. Asesor comercial no debe aceptar ningún beneficio adicional del que su trabajo dispone. 2. Asesor comercial hará llenar los formularios de Prevención de Lavado de Activos a todos los clientes.				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
6	El Asesor deberá tomarse el tiempo necesario para explicar claramente los detalles de la propuesta, permitiendo que el cliente la revise a su ritmo y asegurando que la entienda. Adicionalmente, debe proporcionar la oportunidad de que el cliente realice preguntas.	Asesor Comercial	Ninguno	Ninguna
7	El Asesor entrega una propuesta por escrito al cliente y solicita su firma. Guarda una copia firmada para su respaldo. Si el cliente desea llevarse la propuesta para tomar la decisión de compra con otra persona, se debe agendar para contactarlo y preguntar sobre la decisión tomada. El Asesor agenda cuando puede contactar al cliente y realizar el seguimiento sobre la propuesta entregada de acuerdo a la preferencia de horario y medio de contacto seleccionada por el cliente. La fecha de contacto con el cliente se registra en el Reporte de Gestión Diaria al final de la visita del cliente.	Asesor Comercial	Reporte de Gestión Diaria	El reporte de gestión diaria no se está utilizando
8	El Asesor debe confirmar que el cliente esté conforme con la propuesta entregada. El Asesor explica al cliente que el concesionario está sujeto a la ley de prevención de lavado de activos y que posteriormente se le solicitará información y documentación previo a la facturación del vehículo.	Asesor Comercial, Cliente	Ninguno	El Asesor no explica al cliente que el concesionario está sujeto a la ley de prevención de lavado de activos y que posteriormente se le solicitará información.

3.4.1.1 Evaluación de control interno del proceso de Venta de Vehículos

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
PROCESO: COMERCIAL					
SUBPROCESO: VENTA DE VEHÍCULOS					
N.	PROCEDIMIENTO	DEBILIDAD DE CONTROL	NIVEL DE CONFIANZA EN EL CONTROL INTERNO		
			BAJO (1)	MEDIO (2)	ALTO (3)
1	El Asesor confirma con el cliente las circunstancias actuales tales como precio del vehículo y plazo de pago, limitaciones de tiempo, la necesidad de tener a otras personas para tomar decisiones, etc.	El asesor no explica al cliente la plaza de pago		2	
2	El Asesor debe proporcionar información sobre lo siguiente: - Valor de recepción del vehículo usado - Valor de los accesorios (si aplica) - Valor del seguro: condiciones, restricciones, coberturas (si aplica) - Costos de financiamiento y plazos (si aplica) - Costo base del vehículo - Detalles de la promoción vigente (si existe alguna) - Costo del dispositivo de rastreo satelital (restricciones, coberturas y servicios) Todos estos parámetros deben estar incluidos en la propuesta (cotización) del Módulo 2201 de DMS	En la cotización no se está poniendo los costos de financiamiento y plazos		2	
3	El Asesor entrega una propuesta por escrito al cliente y solicita su firma. Guarda una copia firmada para su respaldo. Si el cliente desea llevarse la propuesta para tomar la decisión de compra con otra persona, se debe agendar para contactarlo y preguntar sobre la decisión tomada. El Asesor agenda cuando puede contactar al cliente y realizar el seguimiento sobre la propuesta entregada de acuerdo a la preferencia de horario y medio de contacto seleccionada por el cliente. La fecha de contacto con el cliente se registra en el Reporte de Gestión Diaria al final de la visita del cliente.	No se cuenta con la totalidad de propuestas escritas para el cliente. El reporte de gestión diaria no se está utilizando		2	
4	El Asesor debe confirmar que el cliente esté conforme con la propuesta entregada. El Asesor explica al cliente que el concesionario está sujeto a la ley de prevención de lavado de activos y que posteriormente se le solicitará información y documentación previo a la facturación del vehículo.	El Asesor no explica al cliente que el concesionario está sujeto a la ley de prevención de lavado de activos y que posteriormente se le solicitará información y documentación previo a la facturación del vehículo.			3
PROMEDIO:			2.25		

3.4.2 Proceso de Facturación de Vehículos

FOTON DEL ECUADOR S.C.C.				
PROCESO: FACTURACIÓN SUBPROCESO: FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: 31 DE MARZO DE 2016				PFV Página 1/3
OBJETIVO: 1. Asegurar la correcta emisión de la factura donde se aseguren las condiciones de pago del cliente. 2. Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones superiores o mayores a \$5000.				
POLÍTICAS: 1. Asesor comercial debe contar con todos los documentos de Prevención de Lavado de Activos completos. 2. Verificar información adjunta para la matriculación del vehículo				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
1	La hoja de negocio se crea tomando en cuenta las formas de pago acordadas con el cliente. Se solicita la documentación cumpla con la forma de pago. Se imprime la hoja de negocio y se acompaña al cliente a caja para la cancelación del anticipo.	Asesor comercial	Hoja de negocio, Check list de documentación para formas de pago	Ninguna
2	Tomado como referencia el número de hoja de negocio se realiza el recibo de caja y se los asocia con la hoja de negocio, esto aplica para las formas de pago: * Contado * Tarjeta de crédito * Cheque * Crédito a la Cuenta * Cheque internacional En la hoja de negocio quedarán legalizadas estas formas de pago con un recibo de caja.	Cajero	Recibo de Caja	Ninguna
3	Asesor comercial solicita al Jefe de ventas la reserva o asignación del vehículo. Para esto le entrega la hoja de negocio, copia de cédula de identidad del cliente y recibo de caja por el anticipo recibido. El jefe de ventas reserva y asigna el vehículo, tomando en cuenta la disponibilidad en el inventario.	Jefe de Ventas	Ninguno	Ninguna
4	El jefe de ventas tomando como referencia el check list revisa que todos los papeles cumplan la normativa. En el caso que no se cumpla, se devuelve al vendedor para que gestione la documentación que soporte la forma de pago.	Jefe de Ventas	Ninguno	Ninguna

FOTON DEL ECUADOR S.C.C.

PFV

Página 2/3

PROCESO: FACTURACIÓN

SUBPROCESO: FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS

HECHO POR: MERY TAIPE

FECHA: 31 DE MARZO DE 2016

OBJETIVO:

1. Asegurar la correcta emisión de la factura donde se aseguren las condiciones de pago del cliente.

2. Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones superiores o mayores a

POLÍTICAS:

1. Asesor comercial debe contar con todos los documentos de Prevención de Lavado de Activos completos.

2. Verificar información adjunta para la matriculación del vehículo

N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
5	<p>El jefe de ventas autoriza facturación del vehículo en el sistema.</p> <p>Firma la hoja de negocio</p> <p>Una vez autorizada la facturación y firmada la hoja de negocio, el jefe de ventas indica al asesor comercial que puede proceder a solicitar la facturación del vehículo.</p>	Jefe de Ventas	Ninguno	Ninguna
6	<p>El análisis de facturación consiste en revisar la hoja de negocio, razón social, características del vehículo y formas de pago acorde la política. Cualquier observación que no cumpla con los requisitos de facturación, se devuelve a ventas para su corrección.</p> <p>También verifica que las firmas en la hoja de negocio y check list estén completas: Cliente, Jefe de ventas, asesor comercial.</p> <p>Además que las formas de pago registradas tengan completos sus respectivos soportes.</p>	Facturación	Ninguno	Las firmas en la hoja de negocio y check list no se encuentran completas por parte del asesor comercial
7	<p>Se factura con la hoja de negocios de acuerdo a las formas de pago acordadas con el cliente. En este punto se generan 3 facturas: 1 original, 1 copia emisor y 1 copias sin crédito tributario. Procede a aplicar la condición de pago correspondiente según las formas de pago indicadas.</p>	Facturación	Ninguno	Ninguna
8	<p>Solicita por e-mail a cartera la aprobación para que el cliente pueda cancelar la matrícula del vehículo.</p> <p>Con este Ok, el asesor comercial podrá entregarle al cliente la copia de la factura para que pueda cancelar el valor de la matrícula.</p>	Asesor comercial	Ninguno	Ninguna

FOTON DEL ECUADOR S.C.C. PROCESO: FACTURACIÓN SUBPROCESO: FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS HECHO POR: MERY TAIPE FECHA: 31 DE MARZO DE 2016				
OBJETIVO: 1. Asegurar la correcta emisión de la factura donde se aseguren las condiciones de pago del cliente. 2. Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones superiores o mayores a				
POLÍTICAS: 1. Asesor comercial debe contar con todos los documentos de Prevención de Lavado de Activos completos. 2. Verificar información adjunta para la matriculación del vehículo				
N.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO QUE SE USA	DEBILIDADES DE CONTROL
9	Se genera un reporte diariamente y este permite visualizar que los cruces de las formas de pago estén aplicados a las condiciones de pago que ingresa a facturación.	Facturación	Reporte condiciones de pago	No se está generando el reporte diario
10	Se archiva y se distribuye las facturas de la siguiente manera: 1. Original: queda en custodia de la persona encargada de facturación para la matriculación del vehículo. 2. Copia emisor: se entrega a contabilidad firmada por el cliente. 3. Copia sin derecho a crédito tributario: se envía a cartería para su archivo consecutivo. 4. Fotocopia de la copia sin derecho a crédito tributario: queda para el archivo consecutivo de facturación.	Facturación	Check list, Reporte de facturación	Ninguna

3.4.2.1 Evaluación de control interno del proceso de Facturación de Vehículos

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
PROCESO: FACTURACIÓN					
SUBPROCESO: FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS					
N.	PROCEDIMIENTO	DEBILIDAD DE CONTROL	NIVEL DE CONFIANZA EN EL CONTROL INTERNO		
			BAJO (1)	MEDIO (2)	ALTO (3)
1	El análisis de facturación consiste en revisar la hoja de negocio, razón social, características del vehículo y formas de pago acorde la política. Cualquier observación que no cumpla con los requisitos de facturación, se devuelve a ventas para su corrección. También verifica que las firmas en la hoja de negocio y check list estén completas: Cliente, Jefe de ventas, asesor comercial. Además que las formas de pago registradas tengan completos sus respectivos soportes.	Las firmas en la hoja de negocio y check list no se encuentran completas por parte del asesor comercial		2	
2	Se genera un reporte diariamente y este permite visualizar que los cruces de las formas de pago estén aplicados a las condiciones de pago que ingresa a facturación.	No se está generando el reporte diario			3
PROMEDIO:			3		

4 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

Para la realización de pruebas de cumplimiento fue necesario conocer y entender el negocio, procesos y políticas implementadas.

En la validación de algunos puntos de los procesos auditados, fue necesario únicamente evidenciarlo con observación, otros se evidenciaron mediante la revisión de documentación física.

Se solicitó información a todas las áreas involucradas en la auditoría operativa. Adicionalmente, se hizo requerimientos al departamento de Recursos Humanos y departamento de sistemas de todo el personal correspondiente al área comercial y de posventa.

4.1 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO DE GARANTÍA

AUDITORÍA OPERATIVA		PTG-1
TITULO: PROGRAMA DE TRABAJO		Página1/2
ÁREA: POSVENTA		
PROCESO: GARANTÍAS		
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
HECHO POR: MERY TAIPE		
ACTIVIDAD		
OBJETIVOS		
<div>1 Evaluar la eficiencia y eficacia del proceso y política de Garantías.</div> <div>2 Determinar el cumplimiento del proceso de garantías.</div>		
DEBILIDADES IMPORTANTES		
<div>1 Los responsables del proceso de garantías no conocen el proceso y la política de la misma.</div> <div>2 Los técnicos que son asignados a un trabajo son los mismos que realizan el chequeo final para el llenado de la hoja de control de calidad.</div> <div>3 La aprobación de garantía por parte de Foton China se realiza al final del proceso.</div>		

RESPONSABLE		ACTIVIDAD	REF. P/J
		PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA	
Mery Taipe	1	Realizar relevamiento de proceso	G-1
Mery Taipe	2	Determinar debilidades en base al relevamiento	
Mery Taipe	4	Seleccionar la muestra que va hacer auditada y analizada	G-1
Mery Taipe	5	Identificar procedimientos o actividades que se van a corroborar	G-1
	a	Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de garantías.	
	b	Confirmar el acceso que tienen los responsables del proceso de garantías al sistema DMS.	
	c	Verificar el conocimiento de política y proceso de garantías a los responsables de proceso de garantías.	
	d	Corroborar que la información detallada en las órdenes de trabajo cumpla con la política de garantías.	
	e	Comprobar que en las órdenes de trabajo se especifique la hora y fecha que el asesor de servicio se contactó con el cliente en el caso de no tratarse de garantía.	

AUDITORÍA OPERATIVA			PTG-1
TÍTULO: PROGRAMA DE TRABAJO			Página 2/2
ÁREA: POSVENTA			
PROCESO: GARANTÍAS			
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015			
HECHO POR: MERY TAIPE			
RESPONSABLE		ACTIVIDAD	REF. P/J
		PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA	
Mery Taipe	f	Verificar que la hoja de control de calidad contenga la firma del cliente, asesor de servicio y técnico.	G-1
	g	Corroborar que los vehículo que ingresaron al taller como garantía tengan la aprobación de FOTON CHINA y adjunto el formato "Defectos de Calidad".	
Mery Taipe	6	Resumir incumplimientos en la cédula de aserciones	G-2
Mery Taipe	7	Reunión con responsables auditados.	G-2
Mery Taipe	8	Definir si aplica o no recomendación	G-2
Mery Taipe	9	Determinar el nivel de importancia de cada observación	G-2
Mery Taipe	10	Evaluar la existencia de recomendaciones generales.	G-2

4.1.1 Prueba de cumplimiento del Proceso de Garantías

(Véase Anexo 4)



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: GARANTÍAS

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

OBJETIVO DEL TRABAJO

(Ver programa de trabajo PTG-1)

SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

Para la selección de la muestra se utilizó el programa Sistema de muestras:

Precisar Tamaño de Muestra

Nivel de Confianza: ☒ 95% ☐ 99%

Intervalo de Confianza:

Población:

Tamaño de Muestra preciso:

Nivel de confianza: 95%

Intervalo de confianza: 10

Población: 115

Muestra obtenida: 53

Una vez determinada la muestra, enumero toda la base y utilizo la fórmula **aleatorio.entre(Rango)** para así saber qué documento revisar en base a la enumeración detallada.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: GARANTÍAS

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

Explicación de números

Los números que se indican en cada una de las aserciones, corresponden a las aserciones que se han detectado en cada una de ellas, la explicación de los mismos se puede observar en la cédula de excepciones.

Significado de las Aserciones

- a. Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de garantías.
- b. Confirmar el acceso que tienen los responsables del proceso de garantías al sistema DMS.
- c. Verificar el conocimiento de política y proceso de garantías por parte de los responsables de proceso de garantías.
- d. Corroborar que la información detallada en órdenes de trabajo cumpla con la política de garantías.

- e. Comprobar en las ordenes de trabajo que se especifique la hora y fecha en la que el asesor se puso en contacto con el cliente para la autorización respectiva.
- f. Verificar que la hoja de Control de Calidad cuente con la firma del cliente, asesor de servicio y técnico.
- g. Comprobar que los vehículos que entraron como garantía cuenten con la aprobación de Foton China y que cuente con el formato de “Defectos de Calidad”.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: GARANTÍAS

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

CONCLUSIÓN

Una vez realizada la revisión del proceso de garantías se evidenció que los mismos no se encuentran aprobados y difundidos al personal responsable.

Personal involucrado en el proceso realizan múltiples funciones y los mismos no tienen claro cuáles son sus funciones referente al cargo que desempeñan.

Personal del área de posventa cuenta con varios accesos al sistema DMS.

Se pudo observar que no existe control alguno por parte del Jefe de Posventa y Gerente General.

4.1.2 Observación en la prueba de cumplimiento del Proceso de Garantías

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: POSVENTA PROCESO: GARANTÍAS OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIBE				
<div style="text-align: right;">G-2 Página 1/3</div>				
Aserción	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
1	G-1	En la revisión realizada al descriptivo de funciones de los responsables del proceso de garantías, se evidenció que no se cuenta con el mismo y que desempeñan funciones no acordes a su cargo.	El jefe de posventa manifiesta que el tema de descriptivos de funciones corresponde netamente al departamento de Recursos Humanos.	SI
2	G-1	Al solicitar información de accesos al sistema DMS de todos los responsables del proceso de garantías, se evidenció que los mismos cuentan con varios accesos y los cuales no corresponden a los cargos asignados.	El Jefe de posventa manifiesta que por falta de personal muchos empleados deben cumplir con varias funciones y asumir la responsabilidad de varios cargos por la misma razón se solicitó al departamento de sistemas el accesos a diferentes módulos en DMS.	SI

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA: POSVENTA****PROCESO: GARANTÍAS****OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015****HECHO POR: MERY TAIPE****G-2**
Página 2/3

Aserción	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
3	G-1	En la entrevista mantenida con cada responsable del proceso de garantías se afirmó que ellos no tienen conocimiento de la existencia del proceso y política.	Jefe de Posventa manifiesta que por la falta de coordinación entre el área administrativa y de Posventa no se ha logrado aprobar la política y el proceso, por esta razón no se ha difundido el proceso y la política.	SI
4	G-1	En la revisión realizada a las órdenes de trabajo se evidencio que el 91% del total de la muestra tomada no cumple con la política de garantías.	Jefe de Posventa manifiesta que por la falta de conocimiento tanto del proceso como de la política no se están cumpliendo las condiciones de fábrica.	SI
5	G-1	En la verificación realizada a las órdenes de trabajo de garantías, se evidenció que el 96% del total de la muestra no cuenta con la autorización del cliente.	Jefe de Posventa manifiesta que el asesor de servicio no realiza llamadas a los clientes para la autorización del trabajo por la falta de conocimiento del proceso.	SI

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: POSVENTA PROCESO: GARANTÍAS OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE				
<div style="text-align: right;">G-2 Página 3/3</div>				
Aserción	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
6	G-1	En la revisión realizada al Control de calidad el 100% de la muestra tomada cuenta con la firma del técnico en la sección de asesor de servicio.	Jefe de Posventa manifiesta que por ahorrar tiempo y evitar retrasos, el técnico es la persona que realiza el control de calidad y por esta razón él se encarga de firmar tanto en la sección de asesor de servicio y de técnico.	SI
7	G-1	Se evidenció que el 83% de los trabajos por garantías no cuentan con la aprobación de FOTON CHINA (fábrica).	Jefe de Posventa manifiesta que por evitar inconvenientes y retrasos con los clientes, el último paso del proceso es enviar la aprobación a fábrica.	SI

4.2 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS

AUDITORÍA OPERATIVA		PTFS-1
TITULO: PROGRAMA DE TRABAJO		Página 1/2
ÁREA: POSVENTA		
PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS		
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
HECHO POR: MERY TAIPE		
ACTIVIDAD		
OBJETIVOS		
1	Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones superiores o mayores a \$5000.	
2	Asegurar la correcta emisión de la factura verificando todos los respaldos adjuntos.	
DEBILIDADES IMPORTANTES		
1	Existe una persona desempeñando funciones de Cajero, Facturador, Recepción y pequeñas cosas de logística.	
2	Facturador no solicita al cliente que firme en las tres copias de la factura.	
3	Asesor de Servicio no solicita al cliente la factura y recibo de caja para proceder a autorizar la salida del vehículo del taller.	

RESPONSABLE		ACTIVIDAD	REF. P/J
		PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA	
Mery Taipe	1	Realizar relevamiento de proceso.	FS-1
Mery Taipe	2	Determinar debilidades en base al relevamiento.	
Mery Taipe	4	Seleccionar la muestra que va ser auditada y analizada.	FS-1
Mery Taipe	5	Identificar procedimientos o actividades que se van a corroborar.	FS-1
	a	Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de facturación de servicios.	
	b	Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de facturación de servicios.	
	c	Comprobar el conocimiento de la política y proceso de Facturación de servicios por parte de los responsables del mismo.	

AUDITORÍA OPERATIVA			PTFS-1
TÍTULO: PROGRAMA DE TRABAJO			Página 2/2
ÁREA: POSVENTA			
PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS			
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015			
HECHO POR: MERY TAIPE			
RESPONSABLE		ACTIVIDAD	REF. P/J
		PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA	
Mery Taipe	d	Revisar que se adjunte en cada transacción: la factura, la Orden de Trabajo, Control de Calidad, Hoja de pedido, Prefactura, Recibos de Caja.	FS-1
	e	Revisar firmas del cliente en la factura, la Orden de Trabajo, Control de Calidad, Prefactura, Recibos de Caja.	
	f	Verificar que el valor de la prefactura sea igual a los valores cargados en la Orden de trabajo y hoja de pedido.	
	g	Verificar que las transacciones que fueron facturadas con un monto igual o superior a \$5000 tengan la documentación de Prevención de Lavado de Activos.	
Mery Taipe	6	Resumir incumplimientos en la cédula de aserciones	FS-2
Mery Taipe	7	Reunión con responsables auditados.	FS-2
Mery Taipe	8	Definir si aplica o no recomendación	FS-2

4.2.1 Prueba de cumplimiento del Proceso de Facturación de Servicio

(Véase Anexo 5)



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIO

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

OBJETIVO DEL TRABAJO

(Ver programa de trabajo PTFS-1)

SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

Para la selección de la muestra se utilizó el programa Sistema de muestras:

A screenshot of a software window titled "Precisar Tamaño de Muestra". It contains several input fields and buttons. The "Nivel de Confianza" (Confidence Level) is set to 95% with a radio button. The "Intervalo de Confianza" (Confidence Interval) is set to 10. The "Población" (Population) is set to 425. There are "Calcular" (Calculate) and "Borrar" (Clear) buttons. At the bottom, the "Tamaño de Muestra preciso" (Precise Sample Size) is calculated as 78.

Precisar Tamaño de Muestra	
Nivel de Confianza:	<input checked="" type="radio"/> 95% <input type="radio"/> 99%
Intervalo de Confianza:	10
Población:	425
<input type="button" value="Calcular"/> <input type="button" value="Borrar"/>	
Tamaño de Muestra preciso:	78

Nivel de confianza: 95%

Intervalo de confianza: 10

Población: 425

Muestra obtenida: 78

Una vez determinada la muestra, enumero toda la base y utilizo la fórmula **aleatorio.entre(Rango)** para así saber qué documento revisar en base a la enumeración detallada.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIO

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

Explicación de números

Los números que se indican en cada una de las aserciones, corresponden a las aserciones que se han detectado en cada una de ellas, la explicación de los mismos se puede observar en la cédula de excepciones.

Significado de las Aserciones

- a. Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de facturación de servicios.
- b. Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de facturación de servicios.
- c. Cumplir con política de facturación.
- d. Revisar que se adjunte con la factura, la Orden de Trabajo, Control de Calidad, Hoja de pedido, Prefactura, Recibos de Caja.

- e. Revisar firmas del cliente en la factura, la Orden de Trabajo, Control de Calidad, Prefactura, Recibos de Caja.
- f. Verificar que el valor de la prefactura sea el mismo con los valores cargados en la Orden de trabajo y hoja de pedido.
- g. Verificar valores facturados con un monto superior a \$5000.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIO

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

CONCLUSIÓN

En la revisión realizada se pudo comprobar que los responsables del proceso de facturación servicios no tienen un descriptivo de funciones, por esta razón realizan múltiples funciones que no son relacionadas a su cargo.

Los responsables del proceso cuentan con varios accesos al sistema DMS.

Falta de conocimiento del proceso y política de facturación de servicios.

Al momento de facturar no se están adjuntando y firmando todos los anexos respaldo que solicita el proceso.

4.2.2 Observación de la Prueba de Cumplimiento del Proceso de Facturación de Servicios

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: POSVENTA PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE				
<div> <div>FS-3</div> <div>Página 1/3</div> </div>				
ASERSIONES	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
1	FS-1	En la revisión realizada al descriptivo de funciones de los empleados encargados del proceso de facturación de servicios, se comprobó que ninguno cuenta con uno, que la encargada de facturar desempeña también los cargos de: Cajera, Recepcionista, y algunos temas de logística.	Gerente de Recursos Humanos (AYASA) manifestó, que no se ha delegado a ningún representante del área para la realización de los descriptivos de funciones.	SI
2	FS-1	Al verificar el acceso que tienen los responsables del proceso de Facturación de Servicios al sistema DMS, se comprobó que los mismos cuentan con varios accesos adicionales que no corresponden a su cargo.	Gerente del Departamento de Sistemas (AYASA) manifestó, que se solicitó dar accesos adicionales al personal de Foton del Ecuador S.C.C.	SI

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: POSVENTA PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE				
ASERSIONES	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
3	FS-1	Con una entrevista realizada al facturador y al asesor de servicio se confirmó que no se conoce el proceso y política.	Gerente General manifestó que al momento que un empleado ingresa a la sociedad por primera vez se les realiza una inducción para que se conozca las funciones que desarrolla cada área de la sociedad, además que todavía no se encuentra aprobada la política y proceso de facturación por el Presidente ejecutivo y por esta razón no se pueden difundir al personal.	SI
4	FS-1	En la revisión realizada a las transacciones de servicios, se evidenció que de la muestra tomada el 16% no cuenta con toda la documentación adjunta.	Coordinadora de Facturación (AYASA) manifiesta que la facturadora no tiene claro que documentación se debe presentar antes de la Facturación.	SI

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: POSVENTA PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE				
ASERSIONES	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
5	FS-1	En la verificación de firmas realizada, se evidenció que el 24% del total de la muestra cuentan con: factura, Orden de Trabajo, Control de Calidad, Prefactura, Recibos de Caja, sin firmas del cliente; y del 24% el 15% no cuenta con el juego de documentos completos para poder facturar.	Gerente General manifestó que el personal no cuenta con una buena capacitación para desempeñar su trabajo.	SI
6	FS-1	Una vez corroborado el valor total de la prefactura con la factura, la Orden de trabajo y hoja de pedido, se confirmó que el 19% del total de la muestra no coinciden valores detalles en dichos documentos con relación a la factura.	Jefe de Posventa manifestó que por falta de personal y falta de tiempo el asesor de servicio no realiza un revisión extra al momento de sacar la prefactura.	SI

4.3 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO DE COMPRAS LOCALES REPUESTOS

AUDITORÍA OPERATIVA		PTCL-1
TÍTULO: PROGRAMA DE TRABAJO		Página 1/1
ÁREA: POSVENTA		
PROCESO: COMPRAS LOCALES		
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
HECHO POR: MERY TAIPE		
ACTIVIDAD		
OBJETIVOS		
1. Abastecer insumos y lubricantes al taller. 2. Solucionar problemas puntuales de repuestos mediante una búsqueda de posibles aplicaciones de otras marcas para el vehículo.		
DEBILIDADES IMPORTANTES		
1 Analista de pedido no cuenta con una lista de proveedores autorizados. 2 Al realizar una compra local no existe aprobación del Jefe de Posventa. 3 No se cuenta con un registro de Fondo rotativo.		

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		REF. P/J
		PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA	
Mery Taipe	1	Realizar relevamiento de proceso.	CL-1
Mery Taipe	2	Determinar debilidades en base al relevamiento.	
Mery Taipe	4	Seleccionar la muestra que va hacer auditada y analizada.	CL-1
Mery Taipe	5	Identificar procedimientos o actividades que se van a corroborar.	CL-1
	a	Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de compras locales.	
	b	Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de compras locales.	
	c	Verificar el conocimiento de política y proceso de compras locales por parte de los responsables del mismo.	
	d	Realizar arqueo de caja al fondo rotativo.	CL-2
	e	Verificar lista de proveedores autorizados.	
Mery Taipe	f	Comprobar la autorización realizada por parte del Jefe de posventa para la compra de repuestos.	CL-3
Mery Taipe	6	Resumir incumplimientos en la cédula de aserciones	CL-4
Mery Taipe	7	Reunión con responsables auditados.	CL-4
Mery Taipe	8	Definir si aplica o no recomendación	CL-4
Mery Taipe	9	Determinar el nivel de importancia de cada observación	CL-4
Mery Taipe	10	Evaluar la existencia de recomendaciones generales.	CL-4

4.3.1 Prueba de cumplimiento proceso de compras locales

(Véase Anexo 6)



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: COMPRAS LOCALES

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

OBJETIVO DEL TRABAJO

(Ver programa de trabajo PTCL-1)

SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

Para la selección de la muestra para la verificación de la autorización realizada por parte del Jefe de posventa para la compra de repuestos, se utilizó el programa Sistema de muestras:

A screenshot of a software window titled "Precisar Tamaño de Muestra". It contains several input fields and buttons. The "Nivel de Confianza" (Confidence Level) is set to 95% with a radio button. The "Intervalo de Confianza" (Confidence Interval) is set to 10. The "Población" (Population) is set to 158. There are "Calcular" (Calculate) and "Borrar" (Clear) buttons. At the bottom, the "Tamaño de Muestra preciso" (Precise Sample Size) is displayed as 60.

Precisar Tamaño de Muestra	
Nivel de Confianza:	<input checked="" type="radio"/> 95% <input type="radio"/> 99%
Intervalo de Confianza:	10
Población:	158
<input type="button" value="Calcular"/> <input type="button" value="Borrar"/>	
Tamaño de Muestra preciso:	60

Nivel de confianza: 95%

Intervalo de confianza: 10

Población: 158

Muestra obtenida: 60

Una vez determinada la muestra, enumero toda la base y utilizo la fórmula **aleatorio.entre(Rango)** para así saber qué documento revisar en base a la enumeración detallada.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: COMPRAS LOCALES

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

Explicación de números

Los números que se indican en cada una de las aserciones, corresponden a las aserciones que se han detectado en cada una de ellas, la explicación de los mismos se puede observar en la cédula de excepciones.

Significado de las Aserciones

- a. Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de compras locales.
- b. Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de compras locales.
- c. Verificar el conocimiento de política y proceso de compras locales por parte de los responsables del mismo.
- d. Realizar arqueo de caja al fondo rotativo.
- e. Verificar lista de proveedores autorizados.

- f. Comprobar la autorización realizada por parte del Jefe de posventa para la compra de repuestos.

**AUDITORÍA OPERATIVA****ÁREA: POSVENTA****PROCESO: COMPRAS LOCALES****PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015****HECHO POR: MERY TAIPE****CONCLUSIÓN**

En la revisión realizada mediante observación y pruebas mediante documentación referente al proceso de Compras Locales de Repuestos, se evidenció que los responsables del mismo no cuentan con un descriptivo de funciones y las funciones que realizan no se asemejan al cargo por el cual fueron contratados.

Los accesos al sistema DMS difieren a lo correspondientes de sus cargos, por esa misma razón los empleados pueden llegar a ser juez y parte en la aprobación de compras.

El personal responsable no tiene conocimiento de la existencia del proceso de compras locales.

Al momento de la realización del arqueo de caja al Fondo rotativo se observó que el responsable de manejar el mismo no cuenta con dinero disponible y tampoco lleva un registro de todos los repuestos que se manda a comprar.

Responsable de Repuestos no cuenta con una lista de proveedores autorizados para la compra de repuestos

4.3.2 Observación prueba de cumplimiento de compras locales

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: POSVENTA PROCESO: COMPRAS LOCALES OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE				
<div>CL-4</div> <div>Página 1/2</div>				
ASERSIONES	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
1	CL-1	Al solicitar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de Compras Locales de repuestos, se pudo evidenciar que no se cuenta con los mismos.	Gerente de Recursos Humanos comenta que no cuenta con el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de compras locales de repuestos.	SI
2	CL-1	En la confirmación de accesos al sistema DMS con los que cuentan los responsables del proceso se identificó que el cargo de analista de pedido cuenta con accesos también de: *Responsable de Compras Locales *Asesor de Servicio (back up)	Jefe de Posventa comenta que el Analista de pedidos es back up del asesor de servicio y que por esta razón se solicitó más accesos en DMS.	SI
3	CL-1	En la entrevista mantenida con cada responsable del proceso de compras locales se afirmó que los mismos no siguen ningún proceso y política.	Gerente General manifiesta que si se cuenta con proceso y política de compras locales pero todavía no ha sido aprobado y por esa razón no ha sido difundido a los empleados.	SI

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** COMPRAS LOCALES**OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**CL-4**
Página 2/2

ASERSIONES	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
4	CL-2	En la entrevista realizada al analista de pedido se comprobó que él era la persona responsable del fondo rotativo, mismo que no cuenta con un registro de todas las compras realizadas y al momento no contaba con dinero.	Jefe de Posventa comenta que no es necesario mantener un registro y detalle de lo que se compra tanto con proveedores autorizados como no autorizados.	SI
5	CL-2	En la entrevista mantenida con jefe de posventa y analista de pedido se confirmó que no cuentan con la lista de proveedores autorizados.	Coordinador de Contabilidad comenta que si se envió la lista de proveedores autorizados.	SI
6	CL-3	Mediante la corroboración de documentación física de compras locales se obtuvo que no se cuenta con el 67% de autorizaciones para la compra de repuestos.	Gerente General comenta que para la realización de compra de repuestos es necesario contar con una aprobación del Jefe de Posventa para así cerciorarse de que se está comprando únicamente lo que se necesita.	SI

4.4 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO DE FACTURACIÓN REPUESTOS

AUDITORÍA OPERATIVA		PTFR-1
TÍTULO: PROGRAMA DE TRABAJO		Página 1/1
ÁREA: POSVENTA		
PROCESO: FACTURACIÓN REPUESTOS		
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
HECHO POR: MERY TAIPE		
ACTIVIDAD		
OBJETIVOS		
1. Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones igual o superiores a \$5000.		
2. Asegurar la correcta emisión de la factura verificando todos los respaldos adjuntos.		
DEBILIDADES IMPORTANTES		
Facturador no hace firmar todas las facturas al cliente. La firma que se queda en contabilidad puede servir como evidencia y respaldo de la sociedad para temas		
1	relacionados a Prevención de Lavado de Activos y de esta manera evitar multas por parte de la Unidad de Análisis Financiero	
2	Bodeguero entrega los repuestos antes de que el cliente pague.	

RESPONSABLE		ACTIVIDAD	REF. P/J
		PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA	
Mery Taipe	1	Realizar relevamiento de proceso	PFR
Mery Taipe	2	Determinar debilidades en base al relevamiento	PFR
Mery Taipe	4	Seleccionar la muestra que va hacer auditada y analizada	FR-1
Mery Taipe	5	Identificar procedimientos o actividades que se van a corroborar	FR-1
	a	Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de facturación de repuestos.	
	b	Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de facturación de repuestos.	
	c	Verificar el conocimiento de política y proceso de facturación de repuestos por parte de los responsables del proceso.	
	d	Revisar firmas en facturas	
	e	Revisar que coincida lo detallado en la hoja de pedido con la factura emitida.	
	f	Verificar valores facturados de clientes que superen o igualen los \$5000, mismos que deben contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos.	
Mery Taipe	6	Resumir incumplimientos en la cédula de aserciones	FR-2
Mery Taipe	7	Reunión con responsables auditados.	FR-2
Mery Taipe	8	Definir si aplica o no recomendación	FR-2
Mery Taipe	9	Determinar el nivel de importancia de cada observación	FR-2
Mery Taipe	10	Evaluar la existencia de recomendaciones generales.	FR-2

4.4.1 Prueba de cumplimiento proceso de importación de repuestos

(Véase Anexo 7)



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: FACTURACIÓN DE REPUESTOS

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

OBJETIVO DEL TRABAJO

(Ver programa de trabajo PTFR-1)

SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

Para la selección de la muestra se utilizó el programa Sistema de muestras:

Precisar Tamaño de Muestra

Nivel de Confianza: ☒ 95% ☐ 99%

Intervalo de Confianza:

Población:

Tamaño de Muestra preciso:

Nivel de confianza: 95%

Intervalo de confianza: 10

Población: 311

Muestra obtenida: 74

Una vez determinada la muestra, enumero toda la base y utilizo la fórmula **aleatorio.entre(Rango)** para así saber qué documento revisar en base a la enumeración detallada.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: FACTURACIÓN DE REPUESTOS

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

Explicación de números

Los números que se indican en cada una de las aserciones, corresponden a las aserciones que se han detectado en cada una de ellas, la explicación de los mismos se puede observar en la cédula de excepciones.

Significado de las Aserciones

- a. Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de facturación de repuestos.
- b. Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de facturación de repuestos.
- c. Verificar el conocimiento de política y proceso de facturación de repuestos por parte de los responsables del proceso.
- d. Revisar firmas en facturas.
- e. Revisar que coincida lo detallado en la hoja de pedido con la factura emitida.

- f. Verificar valores facturados de clientes que superen o igualen los \$5000, mismos que deben contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: FACTURACIÓN DE REPUESTOS

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

CONCLUSIÓN

El personal responsable no cuenta con un descriptivo de funciones. Los accesos al sistema DMS no son aplicados al cargo del encargado.

El proceso y política de facturación de repuestos no se encuentra aprobado y difundido al personal, por tal motivo no se cumple con el mismo.

Se evidencio que no todas las facturas cuentan con la firma del cliente en las mismas.

El encargado de facturar no está revisando la hoja de pedido con la descripción de la prefactura.

4.4.2 Observación prueba de cumplimiento de facturación de repuestos

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: POSVENTA PROCESO: FACTURACIÓN DE REPUESTOS OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE				
<div>FR-2</div> <div>Página 1/2</div>				
ASERSIONES	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
1	PFR	En la verificación realizada de los descriptivos de funciones de los responsables del proceso de Facturación de repuestos se pudo evidenciar que no cuentan con los mismos.	Gerente de Recursos Humanos afirma que no se han realizado los descriptivos de funciones de los responsables del proceso de Facturación de Repuestos.	SI
2	PFR	La persona encargada de facturar también desempeña funciones de cajero y recepcionista, es decir cuenta con más accesos en el sistema DMS.	Gerente General manifiesta que ya se ha comunicado varias veces con Gerente de Recursos Humanos para solicitar una recepcionista pero no ha existido respuesta alguna.	SI
3	PFR	En la entrevista mantenida con cada responsable del proceso de facturación de repuestos se pudo observar que no tienen conocimiento alguno del proceso y política.	Gerente General comenta que efectivamente existe proceso y política para la facturación de repuesto pero no han sido aprobados todavía y por la misma razón no han sido difundidos.	SI

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** FACTURACIÓN DE REPUESTOS**OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**FR-2**
Página 2/2

ASERSIONES	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
4	FR-1	En la revisión realizada a las facturas se puedo evidenciar que el 26% no cuentan con la firma del cliente y esto puede afectar gravemente a la sociedad por las multas que se obtendría por parte de la unidad de análisis financiero.	Coordinador de facturación manifiesta que los incumplimientos se deben a la falta de conocimiento de la política y proceso.	SI
5	FR-1	Se puedo evidenciar que el 9% de hojas de pedido no cuentan con el mismo detalle de los repuestos facturados.	Coordinador de facturación manifiesta que el facturador necesita una capacitación.	SI
6	FR-1	Se verificó en la única transacción igual o superior a los \$5000 no cuentan con los formulario de Prevención de Lavado de Activos.	Oficial de Cumplimiento manifiesta que ha solicitado varias veces la documentación y no ha recibido respuesta alguna por está razón se envió un memo a la persona a cargo.	NO

4.5 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO VENTA DE VEHÍCULOS

AUDITORÍA OPERATIVA		PTVV-1
TITULO: PROGRAMA DE TRABAJO		Página 1/1
ÁREA: COMERCIAL		
PROCESO: VENTA DE VEHÍCULOS		
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2015		
HECHO POR: MERY TAIPE		
ACTIVIDAD		
OBJETIVOS		
1	Establecer los lineamientos relacionados a los términos de venta de unidades a clientes particulares de manera que se pueda propiciar la compra y asegurar la completa satisfacción del cliente.	
DEBILIDADES IMPORTANTES		
1	El asesor no explica al cliente la plaza de pago.	
2	El reporte de gestión diaria no se está utilizando.	
3	El asesor no explica al cliente que el concesionario está sujeto a la ley de prevención de lavado de activos.	

RESPONSABLE		ACTIVIDAD	REF. P/J
		PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA	
Mery Taipe	1	Realizar relevamiento de proceso	PVV
Mery Taipe	2	Determinar debilidades en base al relevamiento	PVV
Mery Taipe	4	Seleccionar la muestra que va hacer auditada y analizada	VV-1
Mery Taipe	5	Identificar procedimientos o actividades que se van a corroborar	VV-1
	a	Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de ventas.	
	b	Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de venta de vehículos.	
	c	Verificar el conocimiento de política y proceso de ventas por parte de los responsables del proceso.	
	d	Revisar carpetas de clientes y su seguimiento.	VV-2
	e	Verificar que se esté utilizando el programa SICOP.	
Mery Taipe	6	Resumir incumplimientos en la cédula de aserciones	VV-3
Mery Taipe	7	Reunión con responsables auditados.	VV-3
Mery Taipe	8	Definir si aplica o no recomendación	VV-3
Mery Taipe	9	Determinar el nivel de importancia de cada observación	VV-4
Mery Taipe	10	Evaluar la existencia de recomendaciones generales.	VV-4

4.5.1 Prueba de cumplimiento proceso de venta de vehículos

(Véase Anexo 8)



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: COMERCIAL

PROCESO: VENTA DE VEHÍCULOS

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

OBJETIVO DEL TRABAJO

(Ver programa de trabajo PTVV-1)

SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

Para la selección de la muestra se utilizó el programa Sistema de muestras:

Precisar Tamaño de Muestra

Nivel de Confianza: ☒ 95% ☐ 99%

Intervalo de Confianza: 10

Población: 119

Calcular Borrar

Tamaño de Muestra preciso: 53

Nivel de confianza: 95%

Intervalo de confianza: 10

Población: 119

Muestra obtenida: 53

Una vez determinada la muestra, enumero toda la base y utilizo la fórmula **aleatorio.entre(Rango)** para así saber qué documento revisar en base a la enumeración detallada.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: COMERCIAL

PROCESO: VENTA DE VEHÍCULOS

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: *MERY TAIPE*

Explicación de números

Los números que se indican en cada una de las aserciones, corresponden a las aserciones que se han detectado en cada una de ellas, la explicación de los mismos se puede observar en la cédula de excepciones.

Significado de las Aserciones

- a. Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de ventas.
- b. Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de venta de vehículos.
- c. Verificar el conocimiento de política y proceso de ventas por parte de los responsables del proceso.
- d. Revisar carpetas de clientes y su seguimiento.
- e. Verificar que se esté utilizando el programa SICOP.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: COMERCIAL

PROCESO: VENTA DE VEHÍCULO

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

CONCLUSIÓN

Se evidenció la inexistencia del descriptivo de funciones de todos los responsables del proceso de Venta de Vehículos.

El proceso y la política de Venta de vehículos no fueron difundidos al personal del área comercial.

El programa SICOP que fue implementado en septiembre de 2015 no se está utilizando por falta de conocimiento.

4.5.2 Observación prueba de cumplimiento de venta de vehículos

ÁREA: COMERCIAL PROCESO: VENTA DE VEHÍCULOS OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE					Página 1/1
ASERSIONES	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?	
1	VV-1	Asesores comerciales no tienen un descriptivo de funciones.	Gerente de Recursos Humanos comenta que no se han realizado todavía los descriptivos de funciones	SI	
2	VV-1	Los Asesores comerciales para la venta de vehículos siguen sus propios métodos y no se guían en los pasos del proceso.	Jefe de Ventas comenta que el proceso y política no ha sido aprobados, pero si difundió a los asesores comerciales.	SI	
3	VV-1	En la revisión realizada se evidenció que existe el 91% de carpetas de clientes incompletas y las mismas no cuentan con una proforma. No se cuenta con un seguimiento al cliente después de su visita al concesionario.	Jefe de Ventas comenta que no ha realizado controles para verificar que los asesores comerciales estén realizando un seguimiento a los clientes.	SI	
4	VV-1	Personal del área comercial no hace uso del programa SICOP.	Jefe de Ventas comenta que falta capacitación para la utilización del programa SICOP.	SI	

4.6 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS

AUDITORÍA OPERATIVA		PTFV-1
TITULO: PROGRAMA DE TRABAJO		Página 1/1
ÁREA: COMERCIAL		
PROCESO: FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS		
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
HECHO POR: MERY TAIPE		
ACTIVIDAD		
OBJETIVOS		
1	Asegurar la correcta emisión de la factura donde se aseguren las condiciones de pago del cliente.	
2	Contar con documentación de Prevención de Lavado de Activos por transacciones superiores o mayores a \$5000.	
DEBILIDADES IMPORTANTES		
1	Las firmas en la hoja de negocio y check list no se encuentran completas por parte del asesor comercial.	
2	No se está generando el reporte diario.	

RESPONSABLE		ACTIVIDAD	REF. P/J
		PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA	
Mery Taipe	1	Realizar relevamiento de proceso	PVV
Mery Taipe	2	Determinar debilidades en base al relevamiento	PVV
Mery Taipe	4	Seleccionar la muestra que va hacer auditada y analizada	FV-1
Mery Taipe	5	Identificar procedimientos o actividades que se van a corroborar	FV-1
	a	Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de ventas.	
	b	Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de venta de vehículos.	
	c	Verificar el conocimiento de política y proceso de ventas por parte de los responsables del proceso.	
	d	Revisar de firmas en hoja de negocio y check list en carpeta del cliente.	
	e	Revisión de carpetas de Prevención de lavado de activos.	
Mery Taipe	6	Resumir incumplimientos en la cédula de aserciones	FV-2
Mery Taipe	7	Reunión con responsables auditados.	FV-2
Mery Taipe	8	Definir si aplica o no recomendación	FV-2
Mery Taipe	9	Determinar el nivel de importancia de cada observación	FV-2
Mery Taipe	10	Evaluar la existencia de recomendaciones generales.	FV-2

4.6.1 Prueba de cumplimiento proceso de facturación de vehículo

(Véase Anexo 9)



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: COMERCIAL

PROCESO: FACTURACIÓN DE VEHÍCULO

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

OBJETIVO DEL TRABAJO

(Ver programa de trabajo PTFV-1)

SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

Para la selección de la muestra se utilizó el programa Sistema de muestras:

Precisar Tamaño de Muestra

Nivel de Confianza: ☒ 95% ☐ 99%

Intervalo de Confianza: 10

Población: 111

Calcular Borrar

Tamaño de Muestra preciso: 52

Nivel de confianza: 95%

Intervalo de confianza: 10

Población: 111

Muestra obtenida: 52

Una vez determinada la muestra, enumero toda la base y utilizo la fórmula **aleatorio.entre(Rango)** para así saber qué documento revisar en base a la enumeración detallada.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: COMERCIAL

PROCESO: FACTURACIÓN DE VEHÍCULO

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

Explicación de números

Los números que se indican en cada una de las aserciones, corresponden a las aserciones que se han detectado en cada una de ellas, la explicación de los mismos se puede observar en la cédula de excepciones.

Significado de las Aserciones

- a. Verificar el descriptivo de funciones de los responsables del proceso de ventas.
- b. Confirmar los accesos al sistema DMS que tienen los responsables del proceso de venta de vehículos.
- c. Verificar el conocimiento de política y proceso de ventas por parte de los responsables del proceso.
- d. Revisar de firmas en hoja de negocio y check list en carpeta del cliente.
- e. Revisión de carpetas de Prevención de lavado de activos.



AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: COMERCIAL

PROCESO: FACTURACIÓN DE VEHÍCULO

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

CONCLUSIÓN

En la revisión realizada se pudo evidenciar que no existen descriptivos de funciones para los responsables del proceso de Facturación de Ventas.

No se conoce de los procesos y políticas de la Facturación de Ventas por la misma razón existe incumplimiento.

No se cuenta con todos los documentos de clientes en orden y completos.

4.6.2 Observación prueba de cumplimiento de facturación de vehículos

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: COMERCIAL PROCESO: FACTURACIÓN VEHÍCULOS OBSERVACIÓN EN LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE				
FV-2 Página 1/1				
ASERSIONES	REF. PT	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	COMENTARIO DEL AUDITADO	¿APLICA SUGERENCIA?
1	FR-1	En la revisión realizada al descriptivo de funciones de los responsables del proceso se evidenció que tanto facturador, cajero y Jefe de Ventas no cuentan con el mismo.	Gerente de Recursos Humanos indica que no se encuentran realizados los descriptivos de funciones.	SI
2	FR-1	En la entrevista mantenida con cada responsable del proceso de facturación de vehículos se pudo observar que no conocen el proceso ni la política.	Gerente General indica que no se ha aprobado el proceso y política, por la misma razón no se ha difundido al personal.	SI
3	FV-1	En la revisión realizada a las hojas de negocio y check list se corroboró que el 52% de las mismas no cuentan con las firmas correspondientes.	Gerente General manifiesta que por el momento Foton no cuenta con un Jefe de Ventas en Quito por lo que no existe un control efectivo o asesoramiento respectivo a los asesores comerciales para el manejo de dicha documentación.	SI

5 MARCO CONCLUSIVO

5.1 CONCLUSIONES

- En la entrevista mantenida con el Gerente General se evidenció que durante el año 2015 no existió aprobación del presupuesto definido.
- En la revisión realizada se observó que no se encuentra regularizado el contrato de arrendamiento de la sucursal de Guayaquil.
- Gerente General comenta que no existe un Plan de Negocios que brinde lineamientos y estrategias de negocio.
- En las entrevistas mantenidas con el personal del área comercial, servicio y repuestos se confirmó que no existen canales de información formales para difundir resultados de manera mensual.
- Se evidenció que no existen descriptivos de funciones para la totalidad del personal.
- Se pudo comprobar que no existe segregación de funciones en procesos como compras, garantías, venta de vehículos, entre otros.

- Los servicios de mercadeo no se encuentran respaldados con contratos.
- En el área de posventa no existe una planificación para las compras.
- Los procesos y políticas no se encuentran implementadas ni aprobadas para las áreas: comercial y posventa.

5.2 RECOMENDACIONES

- Elaborar y formalizar el presupuesto anual para el año 2017, donde se consideren los principales rubros y se alineen a la realidad de la sociedad.
- Elaborar y formalizar el contrato de arriendo de las instalaciones de la sucursal de Guayaquil.
- Realizar, formalizar y difundir el Plan de Negocios donde se incluyan: estrategias comerciales y posventa, proyecciones de venta y compras, fortalezas y debilidades, entre otros aspectos importantes.
- Implementar canales formales para la difusión de información de resultados. Los canales pueden ser carteleras, mails, reuniones periódicas.
- Levantar el descriptivo de funciones para todos los cargos para evitar riesgos por falta de segregación de funciones en actividades claves de la compañía.

- Realizar un plan de compras de repuestos basado en proyección de servicios de posventa del año e histórico de ventas.
- Diseñar, aprobar y difundir el proceso de importación de repuestos, donde se incluya niveles de aprobación.
- Diseñar, aprobar y difundir la política de selección de proveedores, donde se incluya niveles de aprobación.
- Diseñar, aprobar y difundir proceso de compras locales (repuestos), donde se incluya niveles de aprobación.
- Diseñar, aprobar y difundir proceso de garantías, donde se incluya niveles de aprobación.
- Diseñar, aprobar y difundir proceso de facturación de servicios y repuestos, donde se incluya niveles de aprobación.

REFERENCIAS

1. Andrade, J. (18 de enero de 2017). Matrices de Riesgo, funciones y responsabilidades del oficial de cumplimiento.
2. Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador - AEADE. (s.f.). *Sobre el Sector Automotor*. Obtenido de <http://www.aeade.net/servicios/sobre-el-sector-automotor/>
3. Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos* (4ta. ed.). Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
4. Código Civil Ecuatoriano. (30 de noviembre de 2015). *Sociedad Civil y Sociedad Comercial*. Obtenido de Revista Judicial Derecho Ecuador: <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechosocietario/2015/11/30/sociedad-civil-y-sociedad-comercial>
5. Deloitte & Touche. (2012, 2013 y 2014). Auditoria externa.
6. Foton del Ecuador S.C.C. (s.f.). Ecuador.
7. Google Maps. (s.f.). *Ubicación Foton del Ecuador S.C.C., Guayaquil*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Av.+Juan+Tanca+Marengo,+Guayaquil/@-2.1470131,-79.9139185,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x902d6d7dc6f8977b:0xaffcdae56acf7c39!8m2!3d-2.1470185!4d-79.9117245>
8. Google Maps. (s.f.). *Ubicación Foton del Ecuador S.C.C., Quito*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Av.+10+de+Agosto+%26+Av.+Galo+Plaza+Lasso,+Quito/@-0.1555355,-78.4851262,19z/data=!4m5!3m4!1s0x91d59aa541b074c5:0x33311e2e131a7ccd!8m2!3d-0.156633!4d-78.485267>
9. Martín, V. (22 de Diciembre de 2011). *Analisis Cadena de valor - Autos IDE S.A.* Obtenido de https://es.slideshare.net/VictorMartinRamos/vm-autos-ide?from_action=save
10. Orozco. (2006).
11. Price Wáter House Coopers PWC. (2015 y 2016). Auditoria externa.

12. Puerres, I. (2013). *Auditoría Operacional*. Calí, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
13. Robins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
14. Silva, W. (2015). *Apuntes de la materia: Auditoría operativa*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1: Reglamento Interno

El Reglamento Interno incluye los lineamientos básicos para mantener un buen ambiente en la compañía, y sus líneas de negocio, así como promover la eficiencia laboral.

Entre los principales temas que trata el Reglamento Interno son:

- Horarios y jornadas de trabajo
- Equipo de trabajo y herramientas
- Conducta en el trabajo y disciplina
- Prohibiciones, sanciones
- Conflicto de intereses
- Uso de información
- Comunicación

Anexo 2: Código de Honor

El Código de Honor del grupo corporativo brinda una guía sobre la actitud que todos los empleados de las compañías deben fomentar en el trabajo diario.

Anexo 3: Valores Corporativos

Los valores corporativos son aplicables a todos los miembros del grupo corporativo y son:

- **Lealtad.-** Honrar nuestros valores y nuestro código de conducta con los que nos hemos comprometido para el desempeño de nuestras actividades en la empresa, con los clientes y con la sociedad.
- **Honestidad.-** Actuar con veracidad y claridad de acuerdo a lo que sentimos y pensamos.
- **Respeto.-** Se ejerce mostrando reconocimiento por el valor y derechos que tienen nuestros clientes, la empresa, la sociedad, el medio ambiente nosotros mismos.
- **Pasión.-** Vivir con entusiasmo en todo lo que hacemos buscando la excelencia en cada detalle, manteniendo el equilibrio entre el trabajo, la familia y la vida personal.
- **Innovación.-** Generar ventaja competitiva a partir de una cultura de cambio permanente que va desde la mejora continua de los procesos actuales hasta el desarrollo de nuevas prácticas basadas en la constante generación de ideas.
- **Confianza.-** Generar credibilidad hacia la sociedad gestionando todos los procesos con claridad, imparcialidad, confidencialidad y rectitud.
- **Trabajo en Equipo.-** Crear compromiso y tener respeto por los criterios y opiniones de otros para lograr un objetivo positivo común.

Los valores son la base de nuestra eficiencia organizacional.

Se propone que la línea de negocio de vehículos de Foton del Ecuador continúe aplicando los estándares de integridad y valores éticos implementados en la sociedad.

Anexo 4: Prueba de Cumplimiento del Proceso de Garantías

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: POSVENTA PROCESO: GARANTÍAS PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE			G-1 Página 4/6						
FECHA	N.	CARGO	ASERCIONES						
			a	b	c	d	e	f	g
31-12-2015	1	Asesor de Servicio	1	2	3	n/a	n/a	n/a	n/a
31-12-2015	2	Técnico	1	✓	3	n/a	n/a	n/a	n/a
31-12-2015	3	Bodeguero	1	✓	3	n/a	n/a	n/a	n/a
FECHA	OT	VEHÍCULO	ASERCIONES						
			a	b	c	d	e	f	g
11-12-2015	525	AUMAN BJ4189 AC 9.7 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2014	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
27-11-2015	502	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
27-11-2015	501	AUMARK BJ5039 2.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
27-11-2015	497	AUMARK BJ5039 2.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
02-12-2015	487	AUMAN BJ4189 AC 9.7 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
20-11-2015	641	AUMARK BJ1061 AC 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
20-11-2015	638	AUMARK BJ1051 AC 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	a
26-11-2015	607	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	a
10-11-2015	606	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	a
26-11-2015	605	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	✓	5	6	7
20-11-2015	458	AUMAN BJ4189 AC 9.7 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2014	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
19-11-2015	429	VOLQUETA BJ3259 11.6 2P 6X4 TM DIESEL MODELO: 2014	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** GARANTÍAS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**G-1**
Página 5/6

FECHA	OT	VEHÍCULO	ASERCIONES						
			a	b	c	d	e	f	g
12-11-2015	426	AUMARK BJ5039 2.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	a
12-11-2015	425	AUMARK BJ5039 2.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	a
12-11-2015	420	AUMARK BJ5039 2.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	a
17-11-2015	412	AUMARK BJ1129 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
05-11-2015	552	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
05-11-2015	397	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
05-11-2015	394	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
20-11-2015	393	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
04-09-2015	384	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
04-09-2015	383	AUMARK BJ1051 AC 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
05-11-2015	382	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
30-12-2015	380	AUMAN BJ4259 AC 10.9 2P 6X4 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	✓	✓	6	7
19-11-2015	379	AUMAN BJ4259 AC 10.9 2P 6X4 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
05-11-2015	526	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	✓	5	6	7
05-11-2015	524	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
05-11-2015	520	VIEW C2- BJ6539 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2016	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
14-08-2015	357	AUMAN BJ4189 AC 9.7 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** GARANTÍAS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**G-1**
Página 6/6

FECHA	OT	VEHÍCULO	ASERCIONES						
			a	b	c	d	e	f	g
14-08-2015	354	AUMAN BJ4189 AC 9.7 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
28-07-2015	348	AUMAN BJ4259 AC 10.9 2P 6X4 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
19-08-2015	338	AUMARK BJ1051 AC 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
21-07-2015	318	AUMARK BJ5039 2.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2014	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
01-07-2015	307	AUMARK BJ1061 AC 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
14-08-2015	305	AUMAN BJ4189 AC 9.7 2P 4X2 TM DIESEL: 2014	n/a	n/a	n/a	✓	5	6	a
24-06-2015	283	AUMARK BJ1061 AC 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	✓	✓	6	7
24-06-2015	270	AUMARK BJ1051 AC 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	a
24-06-2015	243	AUMARK BJ1061 AC 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
24-06-2015	241	AUMARK BJ1051 AC 3.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
09-06-2015	214	AUMAN BJ1133 AC 6.7 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2014	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
14-08-2015	201	VIEW -C BJ6536 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
09-06-2015	197	VIEW -C BJ6536 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
09-06-2015	164	VIEW -C BJ6536 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
09-06-2015	161	VIEW -C BJ6536 AC 2.8 3P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2015	n/a	n/a	n/a	4	5	6	7
14-08-2015	146	AUMARK BJ5039 2.8 2P 4X2 TM DIESEL MODELO: 2014	n/a	n/a	n/a	4	5	6	a

Anexo 5: Prueba de Cumplimiento Proceso de Facturación de Servicios

AUDITORÍA OPERATIVA			FS-1						
ÁREA: POSVENTA			Página 4/6						
PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS									
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO									
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015									
HECHO POR: MERY TAIPE									
FECHA	N.	CARGO	ASERCIONES						
			a	b	c	d	e	f	g
31-12-2015	1	Asesor de Servicio	1	2	3	n/a	n/a	n/a	n/a
31-12-2015	2	Facturador	1	2	3	n/a	n/a	n/a	n/a
FECHA	FACTURA	VALOR DE LA FACTURA	ASERCIONES						
			a	b	c	d	e	f	g
03-02-2015	FS12 177	884.15	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
03-02-2015	FS12 179	7,650.31	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓	✓
09-02-2015	FS21 95	168.26	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
11-02-2015	FS12 190	104.93	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
12-02-2015	FS12 191	145.34	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
19-02-2015	FS21 96	286.29	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
05-03-2015	FS12 202	265.44	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
19-03-2015	FS21 137	516.52	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓	✓
24-03-2015	FS12 209	177.06	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
01-04-2015	FS12 220	122.01	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
16-04-2015	FS12 226	95.77	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
20-04-2015	FS12 227	137.46	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
23-04-2015	FS12 230	212.17	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
27-04-2015	FS21 157	144.17	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
04-05-2015	FS21 161	121.21	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
06-05-2015	FS12 235	857.92	n/a	n/a	n/a	✓	✓	6	✓
12-05-2015	FS21 164	107.22	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
18-05-2015	FS12 240	147.91	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
20-05-2015	FS12 242	108.00	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
21-05-2015	FS21 178	253.54	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓	✓
21-05-2015	FS21 179	232.78	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
26-05-2015	FS12 255	112.89	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
27-05-2015	FS21 185	242.74	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**FS-1****ÁREA:** POSVENTA**Página 5/6****PROCESO:** FACTURACIÓN DE SERVICIOS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAPE

FECHA	FACTURA	VALOR DE LA FACTURA	ASERCIONES						
			a	b	c	d	e	f	g
29-05-2015	FS12 259	176.01	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
29-05-2015	FS12 260	105.88	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
01-06-2015	FS21 188	5.04	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
03-06-2015	FS12 269	159.95	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
08-06-2015	FS12 275	140.48	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
22-06-2015	FS12 291	244.56	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
22-06-2015	FS21 207	170.34	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
24-06-2015	FS12 294	109.43	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
25-06-2015	FS21 221	107.23	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
25-06-2015	FS21 222	219.55	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
08-07-2015	FS21 242	108.65	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓	✓
09-07-2015	FS21 243	175.85	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
13-07-2015	FS21 247	108.65	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
25-07-2015	FS12 313	99.74	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
31-07-2015	FS21 270	234.30	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
06-08-2015	FS12 327	269.08	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
11-08-2015	FS12 329	136.69	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
12-08-2015	FS21 279	33.60	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
24-08-2015	FS12 334	152.00	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
27-08-2015	FS21 296	98.41	n/a	n/a	n/a	✓	✓	6	✓
03-09-2015	FS12 347	240.10	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
09-09-2015	FS21 303	93.01	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
15-09-2015	FS21 313	98.41	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
17-09-2015	FS12 352	111.55	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
22-09-2015	FS12 358	82.17	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
25-09-2015	FS12 363	214.58	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
25-09-2015	FS21 320	413.74	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓

AUDITORÍA OPERATIVA						FS-1			
ÁREA: POSVENTA						Página 6/6			
PROCESO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS									
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO									
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015									
HECHO POR: MERY TAIPE									
FECHA	FACTURA	VALOR DE LA FACTURA	ASERCIONES						
			a	b	c	d	e	f	g
25-09-2015	FS21 321	182.59	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
30-09-2015	FS12 371	69.15	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
30-09-2015	FS12 372	117.06	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
13-10-2015	FS12 383	759.54	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
13-10-2015	FS21 334	187.39	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
13-10-2015	FS21 335	57.12	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
14-10-2015	FS12 384	517.72	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓	✓
19-10-2015	FS21 339	298.03	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
20-10-2015	FS21 341	123.97	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
23-10-2015	FS12 391	88.59	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
29-10-2015	FS21 351	201.85	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
30-10-2015	FS12 407	122.42	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
05-11-2015	FS21 353	223.09	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓	✓
12-11-2015	FS21 359	213.11	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
07-12-2015	FS12 450	88.59	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
08-12-2015	FS21 380	48.72	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
15-12-2015	FS21 391	24.64	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
23-12-2015	FS12 465	151.13	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓
24-12-2015	FS21 396	130.81	n/a	n/a	n/a	4	5	6	✓
29-12-2015	FS21 401	48.72	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓

Anexo 6: Prueba de Cumplimiento Proceso de Compras Locales

AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: COMPRAS LOCALES

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

HECHO POR: MERY TAIPE

CL-1

Página 4/9

FECHA	N.	CARGO	ASERCIONES		
			a	b	c
31-12-2015	1	Analista de pedido	1	2	3
31-12-2015	2	Coordinador de contabilidad	1	✓	✓
31-12-2015	3	Jefe de Posventa	1	✓	3

AUDITORÍA OPERATIVA

ÁREA: POSVENTA

PROCESO: COMPRAS LOCALES

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

CL-2

Página 5/9

OBSERVACIÓN	ASERCIÓN
	d
No se pudo realizar el arqueo de caja debido a que el responsable no cuenta con un detalle del dinero que sale, ni cuenta con respaldos respectivos. El fondo rotativo no cuenta con dinero.	4
OBSERVACIÓN	ASERCIÓN
	e
El Jefe de Posventa no cuenta con una lista de proveedores autorizados.	5

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** COMPRAS LOCALES**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**CL-3**
Página 6/9

Fecha	Documento	Proveedor	Valor Total	Aserción
				f
03-02-2015	ICL1 115	INVERNEG S.A.	266.11	6
03-02-2015	ICL1 116	ALMEIDA VINUEZA JANETH DE LAS MERCEDES	252.67	✓
09-02-2015	ICL1 117	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	293.82	✓
11-02-2015	ICL1 120	CATERMACK CIA. LTDA. CATERMACK CIA. LTDA.	291.20	6
12-02-2015	ICL1 122	MANTENIMIENTOS DIESEL DEL ECUADOR MANDIESEC S. A.	672.00	6
19-02-2015	ICL1 125	COMERCIALIZADORA AUTOLINE S.A.	1,453.50	6
05-03-2015	ICL1 128	TOTALTRUCK CIA. LTDA.	34.00	6
19-03-2015	ICL1 130	TOTALTRUCK CIA. LTDA.	1,457.86	✓
24-03-2015	ICL1 131	CATERMACK CIA. LTDA. CATERMACK CIA. LTDA.	174.72	✓
01-04-2015	ICL1 132	CALDERON TINIZARAY ROSARIO VERONICA	140.00	6
16-04-2015	ICL1 133	PACUSHCA YASACA JUAN FRANCISCO	6,496.00	6
20-04-2015	ICL1 136	INVERNEG S.A.	407.46	6
23-04-2015	ICL2 23	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	60.64	6
27-04-2015	ICL1 140	CATERMACK CIA. LTDA. CATERMACK CIA. LTDA.	174.72	6

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** COMPRAS LOCALES**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**CL-3**
Página 7/9

Fecha	Documento	Proveedor	Valor Total	Aserción
				f
04-05-2015	ICL1 142	CATERMACK CIA. LTDA. CATERMACK CIA. LTDA.	913.92	6
06-05-2015	ICL2 25	FILTROCORP S.A.	132.25	6
12-05-2015	ICL1 148	INVERNEG S.A.	45.00	✓
18-05-2015	ICL1 152	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	547.57	✓
20-05-2015	ICL1 154	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	777.62	6
21-05-2015	ICL1 155	INVERNEG S.A.	92.38	✓
21-05-2015	ICL1 163	INVERNEG S.A.	325.25	6
26-05-2015	ICL2 27	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	307.33	6
27-05-2015	ICL2 28	DISTRIBUIDORA DE LINEA AUTOMOTRIZ S.A. MOTORLINE	78.78	6
29-05-2015	ICL2 26	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	54.00	✓
29-05-2015	ICL1 168	RECURSOS ESTRATEGICOS COMERCIALES SCC RECUEST SC	93.36	6
01-06-2015	ICL1 170	INDUSTRIA DE MATERIALES DE FRICCION S.A. IMFRISA	390.43	✓
03-06-2015	ICL1 171	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	217.28	6
08-06-2015	ICL1 174	TOTALTRUCK CIA. LTDA.	1,245.22	✓
22-06-2015	ICL1 175	CATERMACK CIA. LTDA. CATERMACK CIA. LTDA.	61.82	6
22-06-2015	ICL1 176	INVERNEG S.A.	34.27	✓
24-06-2015	ICL1 178	CATERMACK CIA. LTDA. CATERMACK CIA. LTDA.	815.36	6
25-06-2015	ICL1 180	INVERNEG S.A.	363.43	6
25-06-2015	ICL1 181	INVERNEG S.A.	22.95	6
08-07-2015	ICL2 29	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	60.64	6
09-07-2015	ICL1 182	TOTALTRUCK CIA. LTDA.	964.73	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** COMPRAS LOCALES**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**CL-3**
Página 8/9

Fecha	Documento	Proveedor	Valor Total	Aserción
				f
31-07-2015	ICL1 183	LI NA	41.66	6
06-08-2015	ICL1 184	TECNOVA S.A.	791.43	6
11-08-2015	ICL2 30	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A.	178.20	6
12-08-2015	ICL1 188	TERAN CIFUENTES LUIS OSWALDO	792.00	6
24-08-2015	ICL1 193	INVERNEG S.A.	71.36	6
27-08-2015	ICL1 195	BALCAZAR GUAICHA LUCIA GERMANIA	45.09	✓
03-09-2015	ICL1 199	DISTRILUJOS S.A.	48.00	✓
09-09-2015	ICL1 200	DISTRILUJOS S.A.	192.01	6
15-09-2015	ICL1 201	LUBRIVAL S.A.	1,312.86	6
17-09-2015	ICL2 34	TECNOVA S.A.	416.54	6
22-09-2015	ICL1 205	BALCAZAR GUAICHA LUCIA GERMANIA	72.80	✓
30-09-2015	ICL1 207	LUBRIVAL S.A.	325.91	6
30-09-2015	ICL1 220	INDUSUR INDUSTRIAL DEL SUR S.A.	58.93	6
13-10-2015	ICL1 223	CELI RECALDE LUIS ANGEL	221.20	6
13-10-2015	ICL1 225	CATERMACK CIA. LTDA. CATERMACK CIA. LTDA.	147.84	✓
19-10-2015	ICL1 228	CELI RECALDE LUIS ANGEL	221.20	✓
20-10-2015	ICL1 229	LUBRIVAL S.A.	1,312.86	6
23-10-2015	ICL1 232	IZA BAUTISTA NELSON RUBEN	450.00	6
29-10-2015	ICL1 236	MONCAYO ROMERO MICHAEL ALEXANDER	291.20	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** COMPRAS LOCALES**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**CL-3**
Página 9/9

Fecha	Documento	Proveedor	Valor Total	Aserción
				f
30-10-2015	ICL1 237	LUBRIVAL S.A.	268.80	6
05-11-2015	ICL1 240	LUBRIVAL S.A.	48.00	✓
12-11-2015	ICL1 241	LUBRIVAL S.A.	45.00	6
07-12-2015	ICL1 242	DISTRIBUIDORA DE LINEA AUTOMOTRIZ S.A. MOTORLINE	173.60	✓
08-12-2015	ICL1 234	YUGSI CUMBAJIN JAIME ORLANDO	23.00	6
29-12-2015	ICL2 44	TECNOVA S.A.	184.80	6

Anexo 7: Prueba de cumplimiento del proceso Facturación de Repuestos

AUDITORÍA OPERATIVA				FR-1					
ÁREA: POSVENTA				Página 4/8					
PROCESO: FACTURACIÓN DE REPUESTOS									
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO									
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015									
HECHO POR: MERY TAIPE									
Fecha	N.	Cargo	Aserciones						
			a	b	c	d	e	f	
31-12-2015	1	Facturador	1	2	3	n/a	n/a	n/a	
31-12-2015	2	Bodeguero	1	✓	3	n/a	n/a	n/a	
31-12-2015	3	Cajero	1	2	3	n/a	n/a	n/a	
Fecha	Factura	Cliente	Valor Total	Aserciones					
				a	b	c	d	e	f
09-01-2015	FR12 290	ESCOBAR MOROCHO CARLOS MARCELO	197.12	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
14-01-2015	FR12 293	HARO YEPEZ HECTOR RAUL	197.12	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
14-01-2015	FR12 294	FOTON DEL ECUADOR S.C.C	218.40	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
16-01-2015	FR12 297	RAMIREZ SANCHEZ SANTIAGO XAVIER	188.38	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
19-01-2015	FR12 300	SINGON DE LA CRUZ SEGUNDO GERONIMO	104.14	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
20-01-2015	FR12 303	ALVAREZ OLMEDO VICTOR DANIEL	9.45	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
21-01-2015	FR12 304	QUINATO A GARCIA CARLOS MILTON	67.14	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
22-01-2015	FR12 306	SINGO PILAPAÑA ROSARIO	41.93	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
22-01-2015	FR12 307	FOTON DEL ECUADOR S.C.C	87.36	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
29-01-2015	FR12 312	MOLINEROS PASQUEL HARRY HOLGUER	28.00	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
03-02-2015	FR12 315	FOTON DEL ECUADOR S.C.C	43.68	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
03-02-2015	FR12 316	FOTON DEL ECUADOR S.C.C	174.72	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
06-02-2015	FR12 321	VELEZ CONFORME SEGUNDO SANTOS	113.62	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** FACTURACIÓN DE REPUESTOS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**FR-1**
Página 5/8

Fecha	N.	Cargo		Aserciones					
				a	b	c	d	e	f
10-02-2015	FR12 322	FOTON DEL ECUADOR S.C.C	131.04	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
10-02-2015	FR12 323	COMERCIALIZADORA AUTOLINE S.A.	110.08	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
23-02-2015	FR12 334	GONZALEZ CACHAGUAY PEDRO EULOGIO	715.86	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
24-02-2015	FR12 336	FOTON DEL ECUADOR S.C.C	43.68	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
26-02-2015	FR12 338	FOTON DEL ECUADOR S.C.C	43.68	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
27-02-2015	FR12 339	COLLAGUAZO PULUPA OSWALDO ENRIQUE	123.09	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
03-03-2015	FR12 340	VASTIDAS ZHAGUI CARMEN PAOLA	3.94	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
09-03-2015	FR12 346	CHAMORRO REVELO DARWIN IVAN	5.28	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
09-03-2015	FR12 347	AUDESUR S.A	15.38	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
13-03-2015	FR12 354	ORTEGA SORIA COSME PATRICIO	17.73	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
24-03-2015	FR12 358	ROMERO MONTALVO DAVID FELIPE	7,000.00	n/a	n/a	n/a	✓	5	7
26-03-2015	FR12 359	VALLEJO VILLEGAS SAUL EDUARDO	394.24	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
07-04-2015	FR12 367	ANDRADE FLORES ALEX IVAN	42.90	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
14-04-2015	FR12 374	FERNANDEZ DE LA CRUZ PEDRO ROBERTO	67.14	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
22-04-2015	FR12 379	ORTIZ MERINO ANGEL	28.48	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
29-04-2015	FR12 388	ALMEIDA JIMENEZ ANGEL WASHINGTON	7.03	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
20-05-2015	FR12 398	QUIMBIAMBA ABALCO MARIA PETRONA	28.00	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
01-06-2015	FR12 404	LOMBEIDA NAVARRETE MARCO XAVIER	28.72	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** FACTURACIÓN DE REPUESTOS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**FR-1**
Página 6/8

Fecha	N.	Cargo		Aserciones					
				a	b	c	d	e	f
02-06-2015	FR12 405	FLORES CRUZ HECTOR ALEXIS	198.62	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
09-06-2015	FR12 411	LOMBEIDA NAVARRETE MARCO XAVIER	14.18	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
08-07-2015	FR12 435	AGUILERA AUCANCELA MARCELA ISABEL	76.95	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
14-07-2015	FR12 440	CHURO FERNANDEZ JOSE OSWALDO	41.22	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓
30-07-2015	FR12 452	ESCOBAR MOROCHO CARLOS MARCELO	281.46	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
30-07-2015	FR12 454	FERNANDEZ DE LA CRUZ PEDRO ROBERTO	36.97	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
31-07-2015	FR12 455	GOMEZ GAVILANEZ CARLOS ENRIQUE	8.46	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
06-08-2015	FR12 467	RAMOS CEVALLOS WASHIGTON JESUS	33.13	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
06-08-2015	FR12 468	GUANOLEMA TAPIA CARMEN GRACIELA	27.31	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
18-08-2015	FR12 475	PINO RUBIO GALO HERNAN	6.72	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
27-08-2015	FR21 812	MOREIRA ESPINOZA HERNAN AMBROSIO	489.54	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
28-08-2015	FR12 487	AUTOMOTRIZ SERR	6.54	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
31-08-2015	FR12 489	BUSTILLOS CARVAJAL FREDDY	28.14	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓
31-08-2015	FR12 491	FLORES SUARES JORGE RENAN	16.52	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
01-09-2015	FR12 495	CHAMORRO REVELO DARWIN IVAN	15.46	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
07-09-2015	FR12 496	GUAPULEMA PAUCAR CARLOS WASHINGTON	37.16	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
07-09-2015	FR12 497	CAYETANO ASECIO VICENTE	74.32	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
14-09-2015	FR12 508	BUCHELI YANEZ EDGAR VINICIO	18.58	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** FACTURACIÓN DE REPUESTOS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**FR-1**
Página 7/8

Fecha	Factura	Cliente	Valor Total	Aserciones					
				a	b	c	d	e	f
14-09-2015	FR12 509	CADENA MIRANDA JULIO HERNANDO	111.45	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓
14-09-2015	FR12 510	PALOMEQUE CAIZA CESAR AUGUSTO	5.58	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓
15-09-2015	FR12 511	PALOMEQUE CAIZA CESAR AUGUSTO	5.58	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
01-10-2015	FR12 524	CALVOPÍÑA PEÑAFIEL HUGO FABIAN	5.07	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
02-10-2015	FR12 525	FLORES CRUZ HECTOR ALEXIS	1,467.61	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
07-10-2015	FR12 529	PUGA FAUSTO RODOLFO	7.73	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
12-10-2015	FR12 534	VELASQUEZ CASTILLO PEDRO SALOMON	147.76	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
13-10-2015	FR21 821	VALLE NAVARRO KATUSCA TAMARA	28.14	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
14-10-2015	FR12 536	BUCHELI YANEZ EDGAR VINICIO	22.72	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
22-10-2015	FR21 825	VALLE NAVARRO KATUSCA TAMARA	31.77	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
23-10-2015	FR12 543	BUCHELI YANEZ EDGAR VINICIO	46.97	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
23-10-2015	FR12 544	ECHEVERRIA PROAÑO HECTOR RODRIGO	40.54	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
23-10-2015	FR21 828	ALMACHI CHANCUSIG JORGE ENRIQUE	140.45	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
29-10-2015	FR12 549	HERRERA MORALES IVONNE LORENA	53.72	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
30-10-2015	FR12 552	PARRA ANGEL ERNESTO	26.86	n/a	n/a	n/a	4	5	✓
04-11-2015	FR12 555	SANGUÑA SUQUILLO GLADYS PATRICIA	25.00	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
10-11-2015	FR12 558	SUQUILLO TASINTUÑA LUIS DANIEL	31.77	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
13-11-2015	FR12 561	CONDE JIMENEZ RUTH ALEXANDRA	58.62	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** POSVENTA**PROCESO:** FACTURACIÓN DE REPUESTOS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**FR-1**
Página 8/8

Fecha	Factura	Cliente	Valor Total	Aserciones					
				a	b	c	d	e	f
13-11-2015	FR12 562	GUISCASHO ANGEL	187.22	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
18-11-2015	FR21 832	GONZALEZ ANCHUNDIA ELIZABETH DE LAS	54.43	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
20-11-2015	FR12 568	VASTIDAS ZHAGUI CARMEN PAOLA	7.73	n/a	n/a	n/a	✓	5	✓
30-11-2015	FR12 573	FLORES CRUZ HECTOR ALEXIS	291.72	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓
02-12-2015	FR21 834	BORBOR PITA PEDRO ARCESIO	18.14	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
04-12-2015	FR21 836	ARMIJOS CABRERA OSCAR DUVAL	77.69	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓
23-12-2015	FR12 602	DIAZ DIAZ JENNY BANESEA	50.99	n/a	n/a	n/a	4	✓	✓

Anexo 8: Prueba de Cumplimiento de Venta de Vehículos

AUDITORÍA OPERATIVA				VV-1			
ÁREA: COMERCIAL				Página 4/5			
PROCESO: VENTA DE VEHÍCULOS							
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO							
PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015							
HECHO POR: MERY TAIPE							
Fecha	N.	Cargo	Aserciones				
			a	b	c	d	
31-12-2015	1	Asesor Comercial	1	✓	2	n/a	
Fecha	N.	Cliente	Aserciones				
			a	b	c	d	
14-01-2015	1	CUEVA NARANJO WALTER DAVID	n/a	n/a	n/a	3	
16-01-2015	2	GOMEZ JARAMILLO OMAR ALEXANDER	n/a	n/a	n/a	3	
16-01-2015	3	DE SANTIAGO ALARCON ANGEL BOANERGES	n/a	n/a	n/a	3	
14-01-2015	4	CORTEZ VILLEGAS CARLOS HERNAN	n/a	n/a	n/a	3	
16-01-2015	5	HERNANDEZ ALVAREZ LUIS RUPERTO	n/a	n/a	n/a	3	
26-01-2015	6	VACA LANDETA MANUEL MARIA	n/a	n/a	n/a	3	
26-01-2015	7	CONTRERAS TORRES RUDY JESSI	n/a	n/a	n/a	3	
27-01-2015	8	ZYRKAN CORREO TOUR EJECUTIVO S.A.	n/a	n/a	n/a	3	
27-01-2015	9	CRUZ CAIZA PATRICIA YOLANDA	n/a	n/a	n/a	3	
29-01-2015	10	MORENO TAPIA KARINA JEANNETH	n/a	n/a	n/a	3	
29-01-2015	11	GUANO TOCA WILLIAM ALFONSO	n/a	n/a	n/a	3	
30-01-2015	12	PEREZ LOPEZ JORGE REMIGIO	n/a	n/a	n/a	3	
03-02-2015	13	LEON LOPEZ PABLO DOMINGO	n/a	n/a	n/a	3	
03-02-2015	14	AURIA DIAZ MANUEL ENRIQUE	n/a	n/a	n/a	3	
04-02-2015	15	SANDOVAL CORONEL AMPARO DE LAS MERCEDES	n/a	n/a	n/a	✓	
05-02-2015	16	LOZA DELGADO LUTHER GERMAN	n/a	n/a	n/a	3	
05-02-2015	17	LOMAS RODRIGUEZ LILIANA JANETH	n/a	n/a	n/a	3	
05-02-2015	18	MENDIA LUSURIAGA CARLOS RAMIRO	n/a	n/a	n/a	3	
06-02-2015	19	MENDIA LUSURIAGA CARLOS RAMIRO	n/a	n/a	n/a	3	
27-02-2015	20	SANCHEZ CABASCANGO MARIA ISABEL	n/a	n/a	n/a	4	
27-02-2015	21	OLEAS VEGA NELSON JAVIER	n/a	n/a	n/a	3	
27-02-2015	22	QUISHPE CRUZ LUIS ENRIQUE	n/a	n/a	n/a	3	
02-03-2015	23	HILZINGER VALDEZ FERDINAND FRANCISCO	n/a	n/a	n/a	✓	
12-03-2015	24	ROMERO MONTALVO DAVID FELIPE	n/a	n/a	n/a	✓	

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** COMERCIAL**PROCESO:** VENTA DE VEHÍCULOS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**VV-1****Página 4/5**

Fecha	N.	Cliente	Aserciones			
			a	b	c	d
13-04-2015	25	BARBERAN GARCIA DILIO GEOVANNY	n/a	n/a	n/a	3
20-04-2015	26	UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO	n/a	n/a	n/a	3
24-04-2015	27	ESTRELLA JAEN ERNESTO EFREN	n/a	n/a	n/a	3
24-04-2015	28	PAREDES VALVERDE MARIA PATRICIA	n/a	n/a	n/a	3
30-04-2015	29	POLIT DORADO EDWIN EDUARDO	n/a	n/a	n/a	3
12-05-2015	30	GUADALUPE CASTILLO ERNESTO VICENTE	n/a	n/a	n/a	3
10-06-2015	31	MIRIAM'S GYM FITNESS CENTER S.A MIRGIMSA	n/a	n/a	n/a	3
30-06-2015	32	NAOS PROYECTOS INMOBILIARIOS S.C.C.	n/a	n/a	n/a	3
17-08-2015	33	ALMEIDA ROMAN WILSON EUGENIO	n/a	n/a	n/a	3
24-09-2015	34	LINCANGO COLLAGUAZO NELSON FABIAN	n/a	n/a	n/a	3
30-10-2015	35	DUOPRINT-G S.A.	n/a	n/a	n/a	3
04-11-2015	36	BRAVO ORTEGA SALOME ADRIANA	n/a	n/a	n/a	3
05-11-2015	37	COLOMA VALLEJO ARCENIO CERVILIO	n/a	n/a	n/a	3
16-11-2015	38	VERGARA ZURITA JONATHAN DAVID	n/a	n/a	n/a	✓
17-11-2015	39	GUALOTO SANGUÑA WILSON RENE	n/a	n/a	n/a	✓
18-11-2015	40	CRIOLLO YANEZ CHRISTIAN ALFREDO	n/a	n/a	n/a	3
18-11-2015	41	JARAMILLO CADENA HENRY EDISON	n/a	n/a	n/a	3
19-11-2015	42	PADILLA VACA JENNY MARIBEL	n/a	n/a	n/a	3
19-11-2015	43	PULIG QUINTE JUAN	n/a	n/a	n/a	3
27-11-2015	44	AGUIRRE SUASNAVAS ROSA LILIANA	n/a	n/a	n/a	3
11-12-2015	45	FEIXIANGSA S.A	n/a	n/a	n/a	3
10-02-2015	46	DELGADO MUÑOZ EDUARDO EDMUNDO	n/a	n/a	n/a	3
11-02-2015	47	CABASCANGO TANDAYAMO LUIS OSWALDO	n/a	n/a	n/a	3
11-02-2015	48	ESTRADA WRAY SANTIAGO EDUARDO	n/a	n/a	n/a	3
11-02-2015	49	LUNA CHANCAY MARIA ISABEL	n/a	n/a	n/a	3
19-02-2015	50	MEGACOMPANY S.A	n/a	n/a	n/a	3
19-02-2015	51	SOLIS MONCADA JOSE GERMAN	n/a	n/a	n/a	3
23-02-2015	52	VERA VELEZ CARLOS EDUARDO	n/a	n/a	n/a	3
26-02-2015	53	RAMIREZ ROCHA JOSE LUIS	n/a	n/a	n/a	3

Anexo 9: Prueba de Cumplimiento Facturación de Vehículos

AUDITORÍA OPERATIVA ÁREA: COMERCIAL PROCESO: FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS PRUEBA DE CUMPLIMIENTO PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 HECHO POR: MERY TAIPE				FV-1 Página 4/7				
FECHA	N.	CARGO		Aserciones				
				a	b	c	d	e
31-12-2015	1	Asesor comercial		✓	✓	2	n/a	n/a
31-12-2015	2	Cajero		1	✓	2	n/a	n/a
31-12-2015	3	Jefe de Ventas		1	✓	2	n/a	n/a
31-12-2015	4	Facturador		1	✓	2	n/a	n/a
Fecha	Factura	Cliente	Valor del Vehículo	Aserciones				
				a	b	c	d	e
14-01-2015	FV12 287	CUEVA NARANJO WALTER DAVID	21,419.64	n/a	n/a	n/a	3	✓
14-01-2015	FV12 288	CORTEZ VILLEGAS CARLOS HERNAN	22,589.29	n/a	n/a	n/a	✓	✓
26-01-2015	FV21 248	CONTRERAS TORRES RUDY JESSI	22,589.29	n/a	n/a	n/a	3	✓
27-01-2015	FV12 292	ZYRKAN CORREO TOUR EJECUTIVO S.A.	24,053.57	n/a	n/a	n/a	3	✓
27-01-2015	FV12 293	CRUZ CAIZA PATRICIA YOLANDA	22,589.29	n/a	n/a	n/a	✓	✓
28-01-2015	FV12 294	TAIPE TACO MARIA TERESA	22,589.29	n/a	n/a	n/a	✓	✓
30-01-2015	FV12 300	AUDESUR S.A	25,660.71	n/a	n/a	n/a	✓	✓
30-01-2015	FV12 302	AUDESUR S.A	25,660.71	n/a	n/a	n/a	3	✓
30-01-2015	FV12 304	AUDESUR S.A	25,660.71	n/a	n/a	n/a	✓	✓
30-01-2015	FV12 305	AUDESUR S.A	25,660.71	n/a	n/a	n/a	3	✓
30-01-2015	FV12 309	AUDESUR S.A	22,589.29	n/a	n/a	n/a	3	✓
30-01-2015	FV12 311	AUDESUR S.A	83,026.79	n/a	n/a	n/a	3	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** COMERCIAL**PROCESO:** FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**FV-1**
Página 5/7

Fecha	Factura	Cliente	Valor del Vehículo	Aserciones				
				a	b	c	d	e
30-01-2015	FV12 312	AUDESUR S.A	83,026.79	n/a	n/a	n/a	3	✓
05-02-2015	FV12 318	MENDIA LUSURIAGA CARLOS RAMIRO	25,660.71	n/a	n/a	n/a	3	✓
06-02-2015	FV12 319	MENDIA LUSURIAGA CARLOS RAMIRO	25,660.71	n/a	n/a	n/a	3	✓
10-02-2015	FV12 320	DELGADO MUÑOZ EDUARDO EDMUNDO	18,741.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
26-02-2015	FV12 326	AUDESUR S.A	25,660.71	n/a	n/a	n/a	✓	✓
26-02-2015	FV12 327	AUDESUR S.A	25,660.71	n/a	n/a	n/a	✓	✓
20-03-2015	FV12 334	CADENA BENAVIDES JULIO HERNANDO	57,366.07	n/a	n/a	n/a	3	✓
20-03-2015	FV12 335	COMPANIA CONSTRUCTORA Y REDES ELECTRICAS	25,883.93	n/a	n/a	n/a	3	✓
09-04-2015	FV12 336	SALGUERO ACURIO JUAN CARLOS	25,883.93	n/a	n/a	n/a	✓	✓
13-04-2015	FV21 256	BARBERAN GARCIA DILIO GEOVANNY	57,366.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
30-04-2015	FV12 346	CADENA MIRANDA JULIO HERNANDO	57,366.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
29-05-2015	FV12 348	ESTRELLA JAEN ERNESTO EFREN	42,848.21	n/a	n/a	n/a	3	✓
10-06-2015	FV21 403	MIRIAM'S GYM FITNESS CENTER S.A MIRGIMSA	17,848.21	n/a	n/a	n/a	✓	✓
30-06-2015	FV12 351	NAOS PROYECTOS INMOBILIARIOS S.C.C.	46,866.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
01-07-2015	FV12 352	BELTRAN VILLAMARIN EDISON GERARDO	60,705.36	n/a	n/a	n/a	✓	✓
27-08-2015	FV21 406	ROMERO MUÑOZ LUIS ALEJANDRO	18,741.07	n/a	n/a	n/a	3	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** COMERCIAL**PROCESO:** FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**FV-1**
Página 6/7

Fecha	Factura	Cliente	Valor del Vehículo	Aserciones				
				a	b	c	d	e
08-09-2015	FV21 407	ROMERO MUÑOZ LUIS ALEJANDRO	18,741.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
24-09-2015	FV12 603	LINCANGO COLLAGUAZO NELSON FABIAN	35,705.36	n/a	n/a	n/a	3	✓
07-10-2015	FV12 607	NARVAEZ ZAQUINAULA NELSON DAVID	35,705.36	n/a	n/a	n/a	✓	✓
30-10-2015	FV12 609	CUZCO GUAMAN CRISTIAN DANIEL	31,241.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
30-10-2015	FV21 408	DUOPRINT-G S.A.	16,955.36	n/a	n/a	n/a	✓	✓
04-11-2015	FV12 610	BRAVO ORTEGA SALOME ADRIANA	16,955.36	n/a	n/a	n/a	✓	✓
05-11-2015	FV12 611	COLOMA VALLEJO ARCENIO CERVILIO	31,241.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
05-11-2015	FV12 612	BRAVO ORTEGA SALOME ADRIANA	31,241.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
05-11-2015	FV12 613	PEREZ BETANCOURT WILZON RAMIRO	31,241.07	n/a	n/a	n/a	3	✓
05-11-2015	FV12 614	CUZCO GUAMAN CRISTIAN DANIEL	31,241.07	n/a	n/a	n/a	3	✓
12-11-2015	FV12 615	AGUIRRE DELGADO JUAN CARLOS	31,241.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
12-11-2015	FV12 616	ARIAS ARIAS MARCO VINICIO	31,241.07	n/a	n/a	n/a	3	✓
16-11-2015	FV12 617	VERGARA ZURITA JONATHAN DAVID	34,812.50	n/a	n/a	n/a	3	✓
17-11-2015	FV12 618	GUALOTO SANGUÑA WILSON RENE	31,241.07	n/a	n/a	n/a	3	✓
18-11-2015	FV12 619	CRIOLLO YANEZ CHRISTIAN ALFREDO	31,241.07	n/a	n/a	n/a	3	✓
19-11-2015	FV12 621	ALDAS COLLAGUAZO DIEGO FERNANDO	31,241.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓

AUDITORÍA OPERATIVA**ÁREA:** COMERCIAL**PROCESO:** FACTURACIÓN DE VEHÍCULOS**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO****PERIODO AUDITADO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**HECHO POR:** MERY TAIPE**FV-1**
Página 7/7

Fecha	Factura	Cliente	Valor del Vehículo	Aserciones				
				a	b	c	d	e
19-11-2015	FV12 623	PULIG QUINTE JUAN	35,705.36	n/a	n/a	n/a	✓	✓
23-11-2015	FV12 624	RODRIGUEZ LOACHAMIN CRISTIAN FERNANDO	31,241.07	n/a	n/a	n/a	3	✓
24-11-2015	FV12 625	PAILLACHO SIMBAÑA MARIA DELIA	31,241.07	n/a	n/a	n/a	3	✓
27-11-2015	FV12 626	VERGARA ZURITA DARWIN ALEXANDER	34,812.50	n/a	n/a	n/a	✓	✓
27-11-2015	FV12 627	AGUIRRE SUASNAVAS ROSA LILIANA	31,241.07	n/a	n/a	n/a	3	✓
30-11-2015	FV12 628	BARAHONA CHARFUELAN MARTHA XIMENA	31,241.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
10-12-2015	FV21 410	COMPAÑIA DE TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITU	31,241.07	n/a	n/a	n/a	✓	✓
11-12-2015	FV21 411	FEIXIANGSA S.A	16,955.36	n/a	n/a	n/a	3	✓